



jamk.fi

Tilitoimiston asiakassopimusten kehittäminen

Pirjo Ranni

Opinnäytetyö

Lokakuu 2016

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
Tradenomi (AMK), liiketalouden tutkinto-ohjelma

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

JAMK University of Applied Sciences

Tekijä(t) Ranni, Pirjo	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Lokakuu 2016
	Sivumäärä 77	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Tilitoimiston asiakassopimusten kehittäminen		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Pekka Vanhanen		
Toimeksiantaja(t) Tilitoimisto X		
<p> Tiivistelmä </p> <p> Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten Tilitoimisto X:ssä voitaisiin selvittää solmittavien asiakassopimusten oikeusvaikutuksia. Tutkimusongelman ratkaisemiseksi tarvittiin teoretietoa sopimusoikeuteen liittyen ja siksi perehdyttiin sitä käsitteleviin oikeuslähteisiin. Toimeksiantajan pyynnöstä sen nimeä ei paljasteta opinnäytetyössä. </p> <p> Opinnäytetyö oli tyypiltään kehittämistutkimus ja sen toteuttamisessa käytettiin laadullista lähestymistapaa. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä toimi teemahaastattelu, joka suoritettiin Tilitoimisto X:n sopimuksista vastaavalle henkilölle. Teemahaastattelulla kartoitettiin tämänhetkinen käytäntö solmia asiakassopimuksia. Teemoiksi valikoitiin nykyinen tapa solmia sopimuksia, ongelmat sopimussuhteissa, muutoksiin varautuminen ja toiveet kehittämisen suhteen. Aineiston analysoinnissa käytettiin teoriapohjaista laadullista sisälönanalyysimenetelmää, jossa teoriasta johdettuihin teemoihin etsittiin aineistosta sisältöjä. Aineistoa tulkittiin Tilitoimisto X:n toimintamallien mukaan. </p> <p> Tärkeimpinä tuloksina tutkimuksesta esiin saatiin ongelmat asiakkaiden aineistojen toimitamisissa ja Tilitoimisto X:n muutoksiin varautumattomuus sopimussuhteissa. Tilitoimisto X:lle kehitettiin kirjallinen sopimus pohja huomioimalla siinä tutkimuksessa esiin tulleet ongelmat ja toiveet sekä sopimuksen kattavuus. </p> <p> Lopuksi kehitystyön onnistumista arvioitiin vertailemalla nykytilannetta ja kehitettyä sopimus pohjaa. Arvioinnin tuloksena todettiin, että Tilitoimisto X:n asiakassopimusten oikeusvaikutuksia kyettäisiin selvittämään solmimalla sopimukset kehitetyllä kirjallisella sopimus pohjalla. Tutkimusta voitaisiin hyödyntää suunniteltaessa muiden vastaavanlaisten pienten tilitoimistojen asiakassopimuksia. </p>		
Avainsanat (asiasanat) sopimusoikeus, tilitoimisto, asiakassopimus, sopimus, toimeksiantosopimus, liikesopimus		
Muut tiedot		

Author(s) Ranni, Pirjo	Type of publication Bachelor's thesis	Date October 2016
	Number of pages 77	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: X
Title of publication Developing of client contracts in an accounting firm		
Degree programme Business Administration		
Supervisor(s) Vanhanen, Pekka		
Assigned by Accounting Firm X		
Description <p>The goal of the thesis was to determine how the legal impact of client contracts could be clarified in the Accounting Firm X. In order to solve the research problem, information concerning contract law was needed and, therefore, legal sources dealing with it were focused on. Based on the assignor's request, the name of the firm was not revealed.</p> <p>The thesis was a development study, and the qualitative approach was used in its implementation. The data for the study was collected by using a theme interview with the person in charge of contracts. The interview focused on the firm's current practice to conclude client contracts. The themes selected for the study were the current practices in concluding contracts, problems in the contractual relations, preparing for changes and wishes concerning development. The analysis of the data relied on theory-based, qualitative content analysis in which content was searched from the data for the themes derived from the related theory. The data was interpreted based on the operating models of the accounting firm.</p> <p>As its most important results, the study highlighted the problems related to the materials delivered by clients and the fact that the firm was unprepared for the changes in contractual relations. A written contract basis was developed for the firm by considering the problems and wishes highlighted by the study as well as coverage of the contracts.</p> <p>Finally, the success of the development work was evaluated by comparing the current situation and the new contract basis developed for the firm. As a result of the evaluation, it was discovered that the legal impacts of the client contracts of the accounting firm could be clarified by concluding contracts based on the developed written contract basis. The study could be utilized in planning client contracts for other similar small accounting firms.</p>		
Keywords (subjects) contract law, accounting firm, client contract, contract, assignment contract, business contract		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Tutkimusasetelma	4
2.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	4
2.2	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskohde.....	5
3	Liikesopimusten hallinta	11
3.1	Sopimuksen synty	11
3.2	Tarjous-vastausmekanismi.....	13
3.3	Toimeksiantosopimus	15
3.4	Vakiosopimusehdot	16
4	Sopimusta sääntelevät oikeuslähteet	21
4.1	Liikesopimusten sääntely	21
4.2	Sopimusoikeuden tärkeimmät periaatteet.....	23
4.3	Sopimuksen pätemättömyys	27
4.4	Sopimuksen oikeussuojakeinot.....	30
4.5	Palvelujen kaupan sääntely.....	35
4.6	Sopimiseen liittyviä muita tutkimuksia	36
5	Nykytilanteen kartoitus	38
5.1	Nykytilanne ja toimintatavat.....	39

	2
5.2 Ongelmat sopimussuhteissa	42
5.3 Olosuhteiden muutokseen varautuminen	44
5.4 Toimeksiantajan toiveet kehityksen suhteen.....	46
5.5 Johtopäätökset.....	47
6 Sopimuksen kehitys	49
6.1 Sopimusmenetelmän valinta	49
6.2 Kehittämisen tavoitteet	50
6.3 Sopimusperustan laatiminen	50
6.4 Arviointi tavoitteen toteutumisen onnistumisesta	55
7 Pohdinta	59
Lähteet	67
Liitteet	70
Liite 1. Teemahaastattelun runko	70
Liite 2. Toimeksiantosopimus.....	71
Kuviot	
Kuvio 1. Kehittämistutkimuksen vaiheet	5
Kuvio 2. Normien soveltamisjärjestys	22

1 Johdanto

Elämän aikana solmitaan lukuisia sopimuksia. Siksi ne eivät ole yhdentekeviä ja aihe on aina ajankohtainen. Liiketoiminnassa sopimusten solmiminen ja täyttäminen ovat välttämättömiä, jotta se pysyisi kannattavana. Kiinnittämällä huomiota sopimuksiinsa yritys voi saada liiketoiminnastaan riskittömämpää, tuottavampaa ja myös kilpailuetua tänä talouden taantumana aikana. Siksi sopimuksia solmittaessa tulisi olla selvillä siitä, mihin sitoudutaan tai jätetään sitoutumatta. Selvittelemällä sopimuksiaan tarkemmin saattaa kokea yllätyksen. Sopimusten osalta tilanne on hyvä niin kauan kuin sopimukset pidetään. Hankaluudet voivat alkaa, kun sopimustilanteessa tapahtuu jokin muutos ja sopimuksen huomataankin olevan jotain muuta kuin mitä oli luultu. Saattaa olla, että ei muisteta tarkkaan, mitä on suullisesti sovittu tai on voitu ymmärtää asiat sopimusosapuolten kesken alun pitäen eri tavoin (Niemi, Pekkanen, Seppänen, Karppinen & Forsström 2014, 4).

Opinnäytetyö on sopimusoikeuteen liittyvä kehittämistutkimus pienelle jyvaskyläläiselle Tilitoimisto X:lle koskien sen asiakassopimuksia. Tilitoimisto haluaa kehittää sopimistapaansa ja sopimustensa sisältöä ja näin pyrkiä muun muassa selventämään sopimuksia solmiessaan niiden oikeusvaikutuksia. Asiakassopimusten solmimisen kehittäminen on tärkeää riskien ennalta estämisen ja pienentämisen kannalta ja perustan luomiseksi sopimusosapuolten oikeuksille, velvollisuuksille ja vastuulle (Haapio & Järvinen 2014, 25, 29).

Opinnäytetyön tarkoitus on tarjota Tilitoimisto X:lle keinot asiakassopimusten solmimiseen selkeämmällä tavalla ja luomaan sille riittävän kattava sopimusmalli. Opinnäytetyötä ja sen tuloksia voivat mahdollisesti toiminnassaan hyödyntää myös muut vastaavanlaiset tilitoimistot. Opinnäytetyön tekeminen myös syventää tutkijan tietämystä sopimusoikeudenalaan ja tutkimuksen tekemiseen liittyen.

Sopimusoikeuden alaan liittyviä oikeuslähteitä ovat muun muassa lait ja oikeustiede. Informaatiolähteistä saadaan tietoa oikeuslähteiden sisällöstä, esimerkiksi lain sisällöstä lakitekstistä ja oikeustieteen sisällöstä oikeustieteellisestä kirjallisuudesta. (Husa, Mutanen & Pohjolainen 2008, 33.) Oikeustieteellistä kirjallisuutta sopimusoikeuteen liittyen ovat tuottaneet ja alaa tutkineet muun muassa professorit Ari Saarnilehto ja Mika Hemmo. Heidän teoksiaan käytetään myös osana opinnäytetyön viitekehysten informaatiolähteistä.

2 Tutkimusasetelma

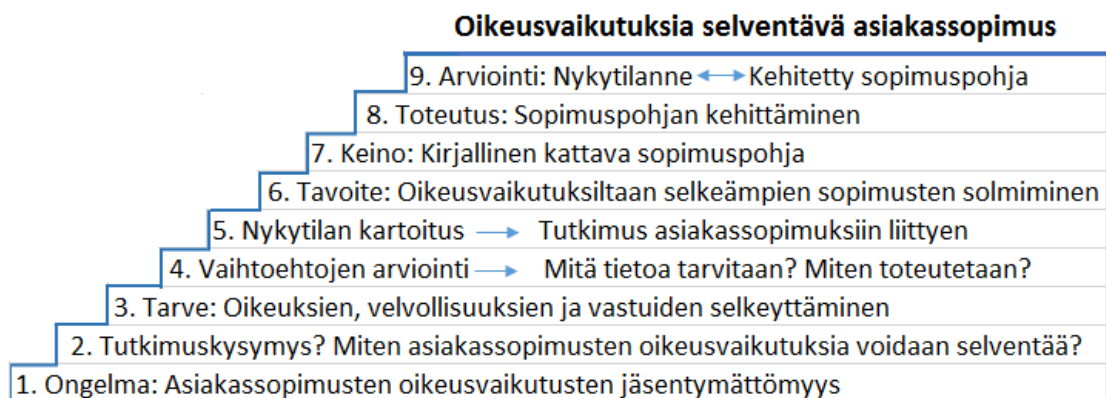
2.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelma on Tilitoimisto X:n asiakasyritysten kanssa tekemien asiakassopimusten oikeusvaikutusten jäsentymättömyys. Ongelma on käynyt esiin tilitoimiston solmiessa sopimuksia asiakasyritystensä kanssa. Tämän vuoksi asiakassopimusten solmimista on Tilitoimisto X:ssä koettu tarpeelliseksi kehittää sopimusosapuolten oikeuksien, velvoitteiden ja vastuiden selkiyttämiseksi. Tutkimuskysymys opinnäytetyössä on: Miten Tilitoimisto X:n asiakasyritysten kanssa solmittavien asiakassopimusten oikeusvaikutuksia voidaan selventää?

Kehitystyön tuloksena on tarkoitus selventää mahdollisia epäselväksi osoittautuvia sopimuskohtia sopimusosapuolten välillä ja myös muutoin saada aikaan sopimusosapuolia palveleva riittävän kattava sopimusmalli. Sopimista kehittämällä pyritään myös paremmin varautumaan sopimuksista mahdollisesti aiheutuviin riskeihin. Tarpeellista tutkimuksessa on selvittää Tilitoimisto X:n tämänhetkinen tilanne tarkemmin sopimusten solmimisten suhteen. Kanasen (2010, 159) mukaan kehittämistyön

edellytyksinä ovat lisäksi vaihtoehtojen etsintä ja arvottaminen, tavoitteiden määrittäminen ja keinojen valinta, jotta tavoitteisiin päästäisiin.

Opinnäytetyössä vaatimuksena on aina tutkimuksellinen lähestymistapa. Tutkimusta voidaan suorittaa opinnäytetyön eri vaiheissa ja näin varmistaa tutkimuksellisuuden toteutuminen. (Kananen 2015b, 50.) Tutkimusta opinnäytetyössä tarvittiin sen nykytilan kartoittamiseen. Seuraavasta kuviosta 1 käyvät esille Tilitoimisto X:n kehittämistutkimuksen eri vaiheet.



Kuvio 1. Kehittämistutkimuksen vaiheet (Kananen 2015b, 51, muokattu).

2.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskohde

Opinnäytetyö on kehittämistutkimus ja siinä käytetään laadullista eli kvalitatiivista lähestymistapaa. Kehittämistutkimuksen tarkoitus on pyrkiä muutokseen ja tuottamaan ratkaisuja, jotka toimivat käytännössä (Kananen 2015b, 33). Kehittämistutkimus voi koostua yhteisesti kvalitatiivisesta ja kvantitatiivisesta lähestymistavasta tai ainoastaan kvalitatiivisesta lähestymistavasta, kuten tämä tutkimus. Kehittämistut-

kimuksessa tutkija itse ei ole muutosprossin toteuttamisessa mukana ja muun muassa siltä osin kehittämistutkimus eroaa toimintatutkimuksesta. Kehittämistutkimuksessa myöskään muutoksen aikaansaaminen ei ole sille ehdoton edellytys. Kehittämistutkimuksen vaatimuksen täyttymiseksi tulee tutkimuksen sisältää tutkimusosio ja otteen olla tutkimuksellista. (Kananen 2015a, 68, 76.)

Tutkimusongelman ratkaisemiseksi tarvitaan tietoa Tilitoimisto X:n tavasta solmia sopimuksia nykytilanteessa ja näiden sopimusten sisällöstä. Tätä koskevaa tarkempaa tietoa ei ole valmiina saatavilla, joten siksi tutkimus toteutetaan käyttäen laadullista lähestymistapaa. Laadullisella eli kvalitatiivisella lähestymistavalla pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä ymmärrys. Laadullista lähestymistapaa käytetään ilmiön hahmottamiseen ja määrittämiseen, mistä tässä oikein on kysymys? Määrällistä eli kvantitatiivista lähestymistapaa voidaan käyttää vasta silloin, kun ilmiöstä on saatu jo riittävä ymmärrys ja sitä pystytään mittaamaan lukujen avulla. (Kananen 2010, 37.) Tähän perustuen kvantitatiivista lähestymistapaa ei tässä tutkimuksessa käytetä.

Aineistonkeruumenetelmänä käytetään Tilitoimisto X:n sopimuksista vastaavan työntekijän haastattelua. Haastattelun avulla kartoitetaan Tilitoimisto X:n nykytila sopimusten solmimisten suhteen asiakasyritysten kanssa. Tilitoimisto X:ssä yksi henkilö vastaa asiakasyritysten kanssa solmittavista sopimuksista, joten tutkimuksessa haastatellaan tätä yhtä havaintoyksikköä. Kananen (2015b, 81) kertoo, että haastateltavaksi tulee valita ne henkilöt, joilla on tietoa tutkittavan ilmiön ymmärtämiseksi ja joita muutos koskee. Kananen (2010, 38) mukaan laadullisessa tutkimuksessa havaintoyksiköiden määrä voi vaihdella yhdestä muutamaan.

Haastattelu toteutetaan teemahaastattelun muodossa yksilöhaastatteluna. Haastattelut jakautuvat ääripäissään strukturoituihin haastatteluihin, jotka kysymysjärjestykseltään, sisällöltään ja kysymysten muodoiltaan ovat samanlaiset kaikille haastateltaville ja strukturoimattomiin haastatteluihin, jotka ovat näiden suhteen joustavia. Niiden välimaastoon sijoittuvat erilaiset yhdistelmät molemmista haastattelumuodoista. (Kumar 2011, 144.) Hirsjärven ja Hurmeen mielestä teemahaastattelu on puo-

listrukturoitu haastattelu. Se on kuitenkin lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. He perustelevat kantansa sillä, että haastattelun aihepiirit, teemat, ovat kaikille samat. Puolistrukturoidussa haastattelussa kuitenkin kysymykset ja jopa kysymysten muoto voi olla kaikille sama. Teemahaastattelussa ei ole strukturoidulle haastattelulle ominaista kysymysten tarkkaa muotoa ja järjestystä. Teemahaastattelu ei kuitenkaan ole syvähaastattelun lailla täysin vapaa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48.) Teema merkitsee aihekokonaisuutta. Teemahaastattelua varten ilmiö jaetaan ja nimetään osa-alueisiin, joiden avulla otaksutaan saatavan ilmiöstä ymmärrys riittävän kattavasti. Osa-alueista eli teemoista keskustellaan tutkittavan kanssa ja näin vähin erin ilmiö alkaa hahmottua. Teemoja tarkennetaan keskustelun aikana esitettävillä lisäkysymyksillä. Teemahaastattelu on tutkittavan ja tutkijan välisellä vuoropuhelulla. (Kananen 2015b, 82–83.)

Haastattelu tässä tutkimuksessa suoritetaan teemahaastatteluna, koska ilmiöstä on olemassa jo jonkinlainen ennakkokäsitys. Teemahaastattelun teemat ja joitain valmiita kysymyksiä haastateltavalle johdetaan opinnäytetyön teoriapohjasta, mutta tarkentavat lisäkysymykset voidaan kuitenkin esittää vasta haastattelun kuluessa. Poimimalla teemat viitekehuksesta laaditaan kattamaan ilmiö, jotta saataisiin tarvittavaa tietoa tutkimusta varten (Kananen 2015b, 83). Haastatteluaineistolla saadaan tietoa kehitystarpeista sopimusta varten. Tehtäessä aineistonkeruu keskustellen saattaa esille tulla myös täysin uusia teemoja tutkimusongelmaan liittyen (Kananen 2015a, 148). Teemahaastattelu on joustavaa keskustelua ja mahdollisesti siten esille tulleet aiheeseen liittyvät uudet teemat käydään myös keskustellen läpi. Mikäli ensimmäisen haastattelun jälkeen esiin nousee tutkimusongelman kannalta tärkeitä lisäkysymyksiä, suoritetaan tutkimuksen jatkohaastattelu. (Kananen 2015a, 150).

Teemahaastattelua varten tehdään teemahaastattelu suunnitelma ja teemahaastattelurunko. Teemojen valitsemisella ja suunnittelulla etukäteen turvataan se, että keskustelua syntyy kaikista aiotuista osa-alueista. (Kananen 2015b, 83.) Teemahaastattelun teemat annetaan etukäteen tutustuttavaksi haastateltavalle, jotta teemoista saataisiin mahdollisimman paljon tietoa haastattelutilanteessa ja haastattelussa onnis-

tuttaisiin. Aiheen antamista etukäteen tutustuttavaksi haastateltavalle voidaan perustella myös eettisellä näkökulmalla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.)

Teemahaastattelu nauhoitetaan tietokoneella olevalla nauhoitusohjelmalla äänite-
muotoon. Tällä tavalla voidaan paremmin syventyä itse haastattelutilanteeseen ja
näin ollen haastattelun kirjoittaminen ei ole häiritsemässä keskittymistä. Osa puhu-
tusta saattaisi jäädä kokonaan kirjaamatta, jos haastattelun aikana vain kirjattaisiin
haastattelu tekstimuotoon. Äänitteeseen voidaan myös aina palata jälkepäin tar-
vittaessa esimerkiksi tarkentaa jotain asiaa. (Kananen 2015a, 152.) Jokainen teema
nauhoitetaan omaksi tiedostokseen, näin niitä on helpompi käsitellä litteroidessa.

Tutkimusaineiston analysointia varten teemahaastattelussa nauhoitettu äänite pure-
taan tekstimuotoon eli litteroidaan yhdeksi tiedostoksi. Aineiston litterointi helpottaa
tulkintaa ja se tulee tehtyä tarkemmin. Litterointi voidaan tehdä sanatarkasti, yleis-
kielisesti tai propositiotasolla. Sanatarkassa litteroinnissa esiin tuodaan muun muassa
kaikki haastattelun äännähdyksetkin. Yleiskielisessä litteroinnissa teksti muunnetaan
kirjakiellelle poistamalla siitä murre- ja puhekielen ilmaisut. Propositiotaso tarkoittaa
sanomasta tai havainnosta ylös kirjattua ydinsisältöä. (Kananen 2015a, 161.) Tässä
tutkimuksessa aineistoa ei ole tarkoituksenmukaista litteroida sanatarkasti ja taas
pelkän ydinsisällön esiin tuominen aineistosta on tulkinnan tekemisen kannalta liian
suppea menetelmä tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Siispä litterointi tapahtuu
yleiskielisesti. Litteroitu aineisto luetaan läpi useampaan kertaan, jotta sen sisältö
saadaan hahmotettua (Kananen 2015a, 163). Mikäli pelkkä aineiston lukeminen ja
pohdiskelu eivät riitä tuomaan tarpeeksi selkeyttä tulkinnan tekoa varten, litteroitu
aineisto järjestetään haastatteluteemoittain pienemmiksi asiasisällöiksi eli segmen-
teiksi taulukkomuotoon (Kananen 2015b, 91–92). Jos jonkin teeman alla olevan seg-
mentin katsotaankin liittyvän toiseen teemaan, se siirretään sinne analysoitavaksi.
Koska kyseessä on teemahaastattelu, aineiston tiivistäminen tapahtuu kuitenkin vas-
ta sen analyysivaiheessa (Kananen 2015a, 161).

Tuomi ja Sarajärvi (2009) kertovat käyttämiensä lähteiden (Hämäläinen 1987; Burns & Grove 1997; Straus & Cobin 1990; 1998) pohjalta, että aineisto tutkimuksessa kertoo tutkittavasta ilmiöstä. Analyysin tavoitteena on muodostaa sanallinen ja selkeä kuvaus ilmiöstä. Pyrkimässä saattamaan aineisto tiiviiseen ja selkeään asuun sisällönanalyysin avulla, varotaan kadottamasta sen sisältämää vastausta. Tavoitteena laadullisen aineiston analyysissä on lisätä työn informaatioarvoa. Jäsentymättömästä aineistosta yritetään luoda järjestettyä, ymmärrettävää ja yhtenäistä tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Haastatteluaineiston analysointimenetelmänä käytetään laadullista sisällönanalyysia, joka tehdään teorialähtöisesti. Teoriapohjasta johdettuihin teemoihin etsitään aineistosta sisältöjä, jotka kuvastavat teemoja. Tätä kutsutaan deduktiiviseksi sisällönanalyysiksi, jossa aineistosta tehtävää analyysia ohjaa aikaisempaan tietoon perustuva teoria. (Mts. 115.) Tämän avulla pyritään selvittämään oikeudelliset ongelmakohdat nykyiseen sopimuskäytäntöön liittyen.

Analyysivaiheessa pyritään selkeyttämään aineiston sisältöä koodaamalla eli tiivistetään segmenttien raakatekstiä taulukon oikealle puolen sarakkeeseen. Koodauksen avulla voidaan hahmottaa paremmin, mitä tutkimusaiheeseen liittyvää aineisto sisältää ja tutkimuksen kannalta epäoleellinen voidaan jättää huomiotta. Tämä helpottaa aineistosta tehtävää analyysia ja tulkintaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 7.2.2.)

Tutkimuskysymyksellä ohjataan tutkimuksessa laadullisen aineiston tulkintaa ja etsitään vastuksia. Laadullisen aineiston tulkinnassa voidaan menetelmänä käyttää muun muassa rakenteita ja toimintamalleja. (Kananen 2015b, 94.) Laadullista aineistoa tutkimuksessa tulkitaan Tilitoimisto X:n toimintamallien avulla, jotta saadaan kuvaus sen tämän hetkisestä toiminnasta sopimusten solmimisten suhteen. Tähän nykytilan kartoitukseen perustuen pyritään Tilitoimisto X:n toimintatapaa ja sopimusten sisältöä kehittämään nykyisestä ja sitä kautta pyritään myös antamaan vastaus tutkimusongelmaan.

Ennen kuin tutkimus ja aineistonkeruu voidaan aloittaa, perehdytään ensin alaa käsitteleviin oman työn kannalta tärkeinä pidettyihin teorioihin ja tutkimuksiin. Omaan työhön sopivasta lähdeaineistosta muodostuu työlle viitekehys. On huomattava, että teoriaosan tulee liittyä tutkimusongelmaan. (Kananen 2015b, 27–28.)

Luotettavuuteen varautuminen

Kehittämistutkimuksen luotettavuuteen tulee varautua sen mukaan, mitä lähestymistapaa tutkimuksessa käytetään. Opinnäytetyön lähestymistapa on laadullinen, joten tulee varautua laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteeristön käyttöön. Luotettavuuteen ja uskottavuuteen varaudutaan muun muassa riittävällä työn dokumentoinnilla ja perustelemalla valinnat. (Kananen 2015b, 111–112.)

Vahvistettavuus luotettavuuden kannalta tarkoittaa tutkimustulosten paikkansapitävyyden ja tutkimuksen aineiston vahvistuttamista (mts. 113). Tutkimuksessa teema-haastateltava lukee aineiston, siitä tehdyn tulkinnan ja johtopäätökset. Mikäli nämä vastaavat haastateltavan kantaa, niiden vahvistetaan olevan oikeat ja tällöin ne tuovat luotettavuutta tutkimukseen.

Tiedonkeruun, analysoinnin ja tulkintamenetelmien valinnat perustellaan ja kirjataan ylös. Tutkimuksen aineisto ja tulkinta dokumentoidaan riittävän tarkasti sekä tehdyt ratkaisut perustellaan. Alkuperäinen aineisto säilytetään mahdollisesti myöhemmin tehtävää tulosten luotettavuuden ja aineiston aitouden todentamista varten. (Mts. 115.)

Tutkimuskohde

Tutkimuksen kohde on pitkään alalla toiminut pieni tilitoimisto Jyväskylässä. Yrityksen nimeä ei tutkimuksessa paljasteta toimeksiantajan pyynnöstä. Yrityksen asiakkaita ovat pääasiassa mikro- ja pienet yritykset monilta eri aloilta Keski-Suomen alueelta. Yritys tuottaa taloushallinnon palvelut asiakkaalle kokonaisuudessaan tai osittain sovittun mukaan perinteisillä taloushallintopalvelujen menetelmillä.

3 Liikesopimusten hallinta

3.1 Sopimuksen synty

Sopimukset on tarkoitus solmia liiketoiminnan sujuvuuden vuoksi, jotta yrityksen strategian toteuttaminen helpottuu. Ennakoimalla eli käymällä asioita läpi ja pääsemällä yhteisymmärrykseen sopimustilanteessa, saatetaan sopimusta toteuttaessa kokonaan välttyä aiheettomilta ongelmilta. Toimivan ennakoivan sopimuksen on tarkoitus olla väline, jonka avulla saavutetaan kummankin sopimusosapuolten asettamat tavoitteet. Hyvällä sopimuksenhallinnalla ei kuitenkaan välttämättä voida poistaa kaikkia mahdollisia riskejä ja ongelmien aiheuttajia. (Haapio & Järvinen 2014, 25–26, 29.)

Sopimuksesta eli kaksipuolisesta oikeustoimesta voidaan puhua, kun oikeusvaikutuksen edellytyksenä on kahden osapuolen yhdenmukainen tahdonilmaisuu. Heidän ollessa samaa mieltä tahdomansa oikeustilan muutoksesta, syntyy oikeusvaikutus. Näin voidaan todeta sopimuksen syntyneen sopimusosapuolten välille. Sopimuksella on useita syntytapoja. Se voi syntyä muun muassa suullisesti, kirjeenvaihdolla, laatimalla kirjallinen sopimus tai sopimuksen syntymisen edellytyksenä voi olla jonkin esineen hallinnan luovuttaminen toiselle sopimusosapuolelle. Perussäännökset sopimuksia koskien sisältyvät lakiin varallisuus-oikeudellisista oikeustoimista eli lyhyesti sanottuna oikeustoimilakiin OikTL 228/1929. Lain ensimmäisen luvun säännökset koskevat sopimuksen tekoa ja ilmentävät sopimuksen tekemisen perusperiaatteita, joita voidaan soveltaa muillakin oikeusjärjestyksen alueilla. (Hoppu & Hoppu 2011, 50–51.)

Saarnilehdon (2009) mukaan sopimuksen tyhjentävä määrittelemineen oikeustieteessä on ongelmallista, koska sopimuksia on niin monenlaisia ja useisiin tilanteisiin. Sopimukseteko-olosuhteet ja välineet myös vaihtelevat suuresti. Sopimuksen määrittely voidaan kuitenkin tehdä muodollisesti määrittämällä se kahden tai useamman

oikeustoimen koosteeksi, jossa edellytetään siis ainakin kahden oikeustoimen läsnäoloa. Oikeustoimella tarkoitetaan oikeustoimilain mukaan yksityistä tahdonilmaisua, jonka tarkoituksena on oikeuden perustaminen, muuttaminen tai kumoaminen. Tavallisesti oikeustoimeen kuuluvat osat ovat tahto, tahdonilmaisus ja tarkoitus tulla tietoon. Tahto tarkoittaa yksityisen henkilön halua tulla sidotuksi sopimukseen. Mikäli henkilö esimerkiksi pakotetaan ilmaisemaan tahtonsa, eivät oikeustoimen ehdot täyty. Tahdonilmaisulla tarkoitetaan tahdon kohdistumista toiseen henkilöön tai toisiin henkilöihin. Olennaista oikeustoimelle on myös tahdon tarkoitus tulla sen vastaanottajan tietoon tavalla tai toisella. Sopimus, joka ei saa aikaan siihen liittyviä oikeusvaikutuksia lain mukaan tai muulla tavalla, ei ole sitova. (Saarnilehto 2009, 3, 14, 106.)

Myös Hemmo (2003a) toteaa sopimusten määrittelyn vaikeaksi, johtuen niiden syntytapojen, perustamien velvoitteiden ja yhteiskunnallisten asiayhteyksien moninaisuuksista. Tarkan määritelmän sijaan voidaan kuitenkin mainita joitakin erityisiä sopimukselle tyypillisiä piirteitä. Sopimuksen voidaan sanoa olevan yhteisnimitys yksityisoikeudellisin määräämistoimin perustettavia velvoitteita ja niitä vastaavia oikeuksia, jotka vaikuttavat kahden osapuolen välillä. Hemmo viittaa kirjassaan Zittingin (1951, 470) kirjaan, jossa Zitting käsittelee näkökohtia liittyen sopimuskäsitteeseen. Näkökohdissa painotetaan suoritusvelvollisuudet perustavien yksittäisnormien vastavuoroisuussuhdetta. (Hemmo 2003a, 13.)

Velvoitteiden ja määräysten sisällöt sopimusosapuolten välillä koostuvat kahdesta eri lähteestä, joita ovat osapuolten väliset disponoinnit ja laki. Disponoinnista eli ns. määräämistoimesta voidaan käyttää suppeasti nimitystä sopimus tai sopimusaines. Tällä viitataan normeihin, joilla sopimussuhdetta säännellään ja joiden perusteena toimii sopimusosapuolten keskinäinen kommunikaatio liittyen sopimuksesta päättämiseen. (Mts. 563.)

Saarnilehto (2009) kertoo yksityisen ihmisen eli luonnollisen henkilön tai jonkin henkilön/varallisuuden ympärille kootun yhteisön voivan olla sopimuksen osapuolena.

Sopimuksen osapuolista käytetään nimitystä oikeussubjekti. Oikeussubjekti on oma yksikkönsä, jolla on oltava oma tahto. Tämän tahdon toteuttamiseen saattaa sisältyä erilaisia velvollisuuksia ja oikeuksia. Oikeussubjektit voidaan ryhmitellä neljään eri ryhmään:

1. Julkisoikeudelliset yhteisöt, joihin kuuluvat muun muassa Suomen valtio ja kunnat.
2. Yksityisoikeudelliset yhteisöt, joihin kuuluvat muun muassa ei-kaupallisina aatteelliset yhdistykset ja säätiöt ja kaupallisiin, joihin kuuluvat muun muassa yhtiöt ja yhteisöt.
3. Yksityiset ihmiset eli luonnolliset henkilöt oikeudellisessa kielenkäytössä.
4. Ulkomaalaiset ja kansainväliset, jotka ovat julkisoikeudellisia tai yksityisoikeudellisia. (Saarnilehto 2009, 24–25.)

Oikeussubjektin antama tahdonilmaisu on sopimuksen syntymisen kannalta sopimus oikeudessa tärkeä kysymys (mts. 25).

3.2 Tarjous-vastausmekanismi

Oikeustoimilain ensimmäisessä luvussa säädetään sopimuksen tekemisestä tarjous-vastausmekanismin mukaan. Oikeustoimilain mukaan, mikäli toiselle osapuolelle ehdotetaan oma tarjous ja toinen hyväksyy sen ehdoitta, sopimus syntyy. Jos hyväksyvä vastaus saapuu tarjouksen tekijälle sille asetetun määräajan jälkeen, sopimusta ei kuitenkaan synny, mutta vastaus katsotaan uudeksi tarjoukseksi. Kun uudelle tarjoukselle eli myöhästyneelle vastaukselle ei siis ole asetettu määräaika, tulee sopimuksen syntymiseksi hyväksyvä vastaus antaa kohtuullisessa ajassa. Tätä edellä mainittua ei kuitenkaan sovelleta poikkeuksetta. Mikäli vastauksen antaja on perustellus-

ti otaksunut vastauksen saapuneen ajoissa perille ja tarjouksen tekijän on tullut tämä käsittää, tarjouksen tekijän on ilmoitettava vastauksen antajalle, ettei hyväksy vastausta, ellei hän sitten halua hyväksyä myöhässä tullutta vastausta ja sopimuksen syntymistä. Ilmoitus on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä. (L 13.6.1929/228.)

Reklamaatiovelvollisuuden syntyminen tarjouksen tekijälle voi aiheutua esimerkiksi kuljetusliikkeen hukattua lähetetyn vastauskirjeen, jolloin se saapuu tarjouksen tekijälle myöhässä (Hoppu & Hoppu 2011, 52–53). Oikeustoimilain 1 luvun 3 pykälän mukaan, kun sopimuksista neuvotellaan suullisesti, tarjoukseen tulee antaa vastaus heti, jos se hyväksytään. Voidaan kuitenkin myös sopia lisääjasta, jonka puitteissa vastaus tulee antaa. Mikäli lisääjasta ei neuvottelussa ole sovittu tarjous katsotaan hylätyksi, jos vastausta siihen ei anneta heti. (L 13.6.1929/228.)

Tarjouksen lähettämistä voi edeltää tarjouspyyntö. Tarjouspyyntö ei ole sitova eikä velvoita sen lähettäjä, mikäli lähettäjä ei ole ilmoittanut sitoutuvansa hyväksymään parhaan tarjouksen. Myöskään tarjouspyynnön saajalla ei ole velvollisuutta vastata tarjouspyyntöön. (Hoppu & Hoppu 2011, 51.)

Tarjoukseen vastaaja saattaa lisätä tai tehdä muutoksia hyväksymäänsä tarjoukseen vastauksessaan. Näitä voivat olla esimerkiksi hinnan tai takuun muuttaminen. Tarjous, jonka ehtoja on muutettu, ei kuitenkaan ole oikeuskirjallisuudessa ns. ”puhdas” vastaus, joka saisi aikaan sopimuksen. (Hemmo 2013, 20.)

Tällainen vastaus, jonka ehtoja on muutettu, katsotaan kuitenkin uudeksi tarjoukseksi. Tämäkään ei kuitenkaan ole poikkeuksetonta. Kun vastaaja pitää vastaustaan tarjouksen mukaisena ja tarjouksen tekijä käsittää vastaajan näin ajattelevan, tulee tarjouksen tekijän ilmoittaa vastaajalle, mikäli hän ei hyväksy vastausta sellaisenaan. Esimerkiksi vastaus, johon vastaaja on liittännyt lisäksi mukaan vakiosopimusehtonsa, voisivat aiheuttaa tarjouksen tekijän reklamaation vastauksen varauksellisuudesta. (Hoppu & Hoppu 2011, 53.)

Saarnilehto (2009) toteaa, että tarjous on mahdollista tehdä myös sitoumuksetta. Silloin kyseessä ei ole oikeustoimilain 1 luvun mukainen tarjous. Sitoumuksetta tehdyn tarjouksen voidaan katsoa olevan kehoitus toiselle tehdä tarjous. Käyttämällä tarjouksessa sanoja ”sitoumuksetta” tai ”velvoituksetta”, tarjouksen tekijä ilmaisee haluttomuutensa sitoutua tarjoukseen. (Saarnilehto 2009, 42.)

Tarjous ja vastaus voidaan peruuttaa samoin oikeustoimilain 7 §:n edellytyksin. Mikäli peruutus saapuu tarjouksen tai vastauksen vastaanottajalle ennen kuin niistä otetaan selkoa tai viimeistään selonottohetkellä, ne eivät sido antajaansa. Tarjous tai vastaus, joka on tehty kirjallisesti, voidaan peruuttaa esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostilla. Jos peruutus tulee myöhässä, sopimuksen katsotaan olevan sitova. Sitovan sopimuksen täyttämättä jättämisestä saattaa seurata korvausvelvollisuus sopimusosapuolta kohtaan. (L 13.6.1929/228; Saarnilehto 2009, 46–47.)

Sopimukset eivät aina kuitenkaan synny tarjous-vastausmekanismin mukaan. Sopimuksen syntymisen edellytyksenä voi olla esimerkiksi sille asetetun muotomääräyksen noudattaminen. Tällainen määrämuotoinen sopimus on esimerkiksi kiinteistön kauppakirja. (Hoppu & Hoppu 2011, 55.)

3.3 Toimeksiantosopimus

Toimeksiantosopimukset yritysasiakkaiden kanssa luovat tilitoimistolle mahdollisuuden liiketoimintaan ja tuottoihin ja yritysasiakkaille ne ovat tapa saada kirjanpito palveluja. Sopimusten avulla voidaan minimoida riskejä, ohjata toimintaa, selkiyttää sopimusosapuolten asemaa ja luoda turvaa tavoitteiden saavuttamiseksi. Lisäksi hyvin laadittu sopimus lisää oikeusvarmuutta. (Haapio & Järvinen 2014, 24.)

Virolainen ja Pölönen (2003) määrittelevät oikeusvarmuuden tarkoittavan muun muassa lainkäytön ennustettavuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että tuomio-oikeellisuuden tavoitteena on tuomioistuinratkaisujen oikeudenmukaisuusasia eli näyttökysymyksen ja oikeus eli lainsoveltamiskysymyksen suhteen. Edellytyksenä tälle on, että käsiteltävän tapauksen todelliset tapahtumat voitaisiin oikeudenkäynnissä selvittää mahdollisimman tarkasti ja että oikeusnormien soveltaminen tosiseikastoon tapahtuisi oikealla tavalla. (Virolainen & Pölönen 2003, 168.)

Toimeksiantosopimukseen voidaan katsoa kuuluvan muun muassa sopimukset palveluista, joihin ei liity fyysisiä esineitä. Tämän johdosta tilitoimiston toimeksiantoja voidaan tarkastella ja arvioida toimeksiantosopimuksina. Asiantuntijapalvelu oikeuskirjallisuudessa tarkoittaa aineetonta palvelusuoritusta, johon sisältyy tietojen antamista, neuvonnan tarjoamista, vastineellisen kaupan toteuttamista tai muuta toimintaa, joka on riippumaton fyysisistä kohteista. Asiantuntijapalvelulle ominaista on pyrkiä saavuttamaan asiantuntijan tarjoaman erityisosaamisen tai muun neuvonnan avulla asiakkaan taloudellisen tuloksen toteutuminen. Oikeudellisten päätelmien tekemistä suoraan jonkin palvelun suhteen siitä, kuuluuko se tai ei kuulu asiantuntijapalveluihin, tulee kuitenkin varoa. Asiaa voidaan selventää toimeksiantosopimukseen liittyvän lainsäädännön, sopimuskäytännön ja erikseen sovittujen ehtojen perusteella. (Halila & Hemmo 2008, 135–136.)

3.4 Vakiosopimusehdot

Yrityksen tehdessä sopimuksia sille syntyy sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Tulee tiedostaa, mitkä oikeudet ovat yritykselle ehdottoman tärkeitä ja mihin velvollisuuksiin voidaan korkeintaan sitoutua. Erityisen tarkkana tulee olla sopimus pohjien ja vakiosopimusehtojen kanssa, jotka toinen osapuoli on yksin laatinut sopimusneuvotteluihin. Millaiset oikeudet toiselle osapuolelle ollaan antamassa ja millaisiin velvolli-

suuksiin itse sitoutumassa. Tilitoimistolla olisi hyvä olla selkeästi ja sen tarpeita vastaavasti laaditut sopimus pohjat ainakin tilanteisiin, joissa niitä voidaan käyttää toistuvasti. Tällä tavoin toimimalla varmistetaan sopimuksen sisällön riittävä laatu. Tilitoimiston käyttäessä vakiosopimuksia tulee niiden olla sisällöltään tarkoin harkittuja ja mahdollisesti sovellettavaan pakottavaan lainsäädäntöön nähden asianmukaisessa suhteessa. (Nyblin 2012, 13–14.)

Yksilöllisessä sopimuksessa sopimusehdot laaditaan osapuolten välillä yksilöllisesti (Saarnilehto 2009, 62). Vakiosopimuksella tarkoitetaan sopimusta, jonka solmimisessa on käytetty laadittuja yleisiä sopimusehtoja eli vakioehtoja. Näitä samoja vakioehtoja käytetään useiden eri sopimusosapuolten kanssa solmittaessa yksittäisiä sopimuksia. Vakiosopimusehdot voidaan laatia yksipuolisesti yrittäjän tai toimialajärjestön toimesta. Ne voidaan laatia myös yhdessä molempien sopimusosapuolten tai heidän edustajiensa kanssa. Vakiosopimusehtojen käyttäminen näkyy myös esimerkiksi vähentyneinä ajankäytön kustannuksina, kun kaikkia sopimuskohtia ei tarvitse aina erikseen joka kerta kirjata solmittavaan sopimukseen. Lisäksi sopimuksen sisältö säilyy tietyiltä halutuilta osin samanlaisena ja asiakkaiden kohtelu on tasapuolisempaa. Asiantuntevasti ja huolellisesti laadittu vakiosopimus myös pienentää vaaraa ajautua oikeudellisiin riitoihin sopimusosapuolten kesken. (Kyläkallio 2013, 35–36.)

Jaakkola ja Sorsa (2005) tuovat esiin vakiosopimusehdot sopimusten valmistelun ja täytäntöönpanokustannusten alentajina. Heidän mukaansa myös rutiinit sopimuksen teossa ja mahdollisuus keskittyä olennaiseen neuvotellessa helpottuvat, koska vakiosopimusehdot toimivat eräänlaisena muistilistana. Hyvät vakiosopimusehdot toimivat myös kauppatapoja vahvistavasti. Niiden käyttöön voi liittyä myös haittapuolia, kuten esimerkiksi rutiininomainen käyttö tuntematta sisältöä. Vakioehtojen käytön ohella yksilöllisiin ehtoihin saattaa olla tarvetta tehdä muutoksia, täydennyksiä tai lisäyksiä, ja tämä tulee ottaa myös huomioon. Lisäksi vakiosopimusehtojen yleisyys, yksipuolisuus, epätarkkuus, liialliset vaatimukset tai kompromissit saattavat vain käydä haitaksi sopimuksen kannalta. Voidakseen käyttää vakiosopimusehtoja oikein on tunnettava kyseessä olevan toimialan valikoimassa olevat ehdot ja ne ehdot, jotka

oma yritys katsoo tärkeiksi. Vakiosopimusehtoja tulee myös käyttää oikein ja oikeassa kohdassa. (Jaakkola & Sorsa 2005, 168–169.)

Vakiosopimusehtojen liittämistä sopimukseen tulee toisella osapuolella olla tieto ja hyväksyntä ennen sopimuksen solmimista ja myös sitä muutettaessa. Mikäli sopimusosapuoli ei tiedä vakiosopimusehdoista, ne eivät tule sitoviksi. Vakiosopimusehdot voidaan liittää sopimukseen muun muassa seuraavilla tavoilla:

- A. Vakiosopimusehdot ovat suoraan allekirjoitettavassa sopimuslomakkeessa.
- B. Sopimuslomakkeessa on viittaus vakiosopimusehtoihin, joihin sopimusosapuolella on ollut mahdollisuus tutustua ennen sopimuksen tekemistä.
- C. Vakiosopimusehdot sisältyvät annettuun tarjoukseen tai tarjouksessa viitataan niihin samalla tavoin kuin sopimusta tehtäessäkin.
- D. Vakiosopimusehtoihin viitataan vastauksessa, joka annetaan tarjoukseen. Tällöin katsotaan kyseessä olevan uuden tarjouksen eli annettu vastaus ei ole ehdoton. Viittaaminen vakioehtosopimukseen vastauksessa, joka on siis uusi tarjous, tapahtuu samalla tavoin kuin tarjouksissakin (ks. kohta C).
- E. Vakiosopimusehdot saattavat tulla osaksi sopimusta, jos ne ovat yleisesti tunnettuja tai ainakin sopimusosapuolen olisi täytynyt ne tuntea. Osaksi sopimusta ne voivat tulla myös, jos sopimusosapuolet ovat jo jatkuvasti käyttäneet niitä sopimuksissaan. (Saarnilehto 2009, 63–65.)

Vakiosopimusehdot saattavat tulla osaksi sopimusta, jos ne ovat yleisesti tunnettuja tai ainakin sopimusosapuolen olisi täytynyt ne tuntea. Osaksi sopimusta ne voivat tulla myös, jos sopimusosapuolet ovat jo jatkuvasti käyttäneet niitä sopimuksissaan. (Mts. 63–65.)

Tolonen (2003) toteaa, että tapaoikeus ei muodostu mistä tahansa käytännöstä. Tiettyjen tuntomerkkien tulee tavallisesti täytyä, jotta voidaan puhua tapaoikeudesta. Näitä tuntomerkkejä ovat pitkähkön ajan kestänyt noudatettu käytäntö, käytännön

selvyys ja yksiselitteisyys, tavan noudattaminen poikkeuksetta ja tapa on mielletty sitovaksi sopimusosapuolten välillä. Oikeudenkäymiskaaren L 1.1.1734/4 lainkohdan 1 luvun 11 pykälä sääntelee tapaoikeuden velvoittavuutta. Sen mukaan tapa on velvoittava oikeuslähde, mikäli lakia ei ole (tapa on silloin toissijainen oikeuslähde) ja tapa ei ole kohtuuton. (Tolonen 2003, 144, 146.)

Saarnilehto (2009) toteaa, että yleiset sopimusehdot eli vakiosopimusehdot eivät tarkoita kauppatapaa. Vaikkakin mahdollista on, että jokin yksittäinen yleinen sopimusehto ajan myötä saattaa muodostua kauppataivaksi. Vakioehdoista tuskin kuitenkaan kokonaisuutena tulee kauppatapaa. Kauppataka sitoo sopimussuhteessa ilman erillistä kytköstä, mutta vakiosopimusehdot taas on nimenomaisesti otettava mukaan sopimukseen. Vakiosopimusehtojen laatimistapa (osapuoli yksin tai osapuolet yhdessä) voi vaikuttaa niiden tulkintaan. Saarnilehdon mukaan vakiosopimusehdoista koituvia ongelmia voivat olla ”vakioehtojen liittäminen sopimukseen, sopimuksen tulkinta, yllättävien ja ankarien ehtojen sitovuus sekä ehtojen mahdollinen kohtuuttomuus”. (Saarnilehto 2009, 62–63.)

Saarnilehto (2009) muistuttaa, että vaikka vakiosopimusehtojen liityntäsääntöjä olisi noudatettu, saattaa itse ehtoihin sisältyä ankaria ja yllättäviä ehtoja. Nämä tulee sopimuksen sitovuuden vuoksi vielä erityisesti saattaa sopimusosapuolen tietoon. Tässä tilanteessa esimerkiksi pelkkä linkki internetissä vakiosopimusehtoihin ei enää riitä vaan ankaran ja yllättävän ehdon täytyy tulla sopimusosapuolen tietoon. Mikäli näin ei tapahdu, ankara ja yllättävä ehto jää sopimuksen ulkopuolelle. Solmittua sopimusta ei voi muuttaa yksipuolisesti. (Mts. 66.)

Ankaraa ja yllättävää ehtoa voidaan korostaa esimerkiksi kertomalla suullisesti ehdon sisällöstä sopimusosapuolelle, painoteknisin keinoin lihavoimalla ehto tekstistä tai käyttämällä ehdossa muusta tekstistä erottuvaa väriä tai selvittämällä ehtoa sopimuksen oheismateriaalissa. Myöhemmin tarpeen tullen korostamisvelvollisen sopimusosapuolen on kyettävänä näyttämään, että hän on suorittanut korostamisvelvol-

lisuutensa. Sen vuoksi ainoastaan suullinen korostaminen ei useinkaan ole riittävä keino. (Hoppu & Hoppu 2011, 65.)

Hemmo (2005) toteaa, että muun muassa vastuunrajoituslausekkeet katsotaan usein ankariksi ja yllättäviksi ehdoiksi. Vastuunrajoituksilla voidaan esimerkiksi säännellä virhevastuun aikaa, kaventaa vastuun syntyedellytyksiä ottamalla vastuun vapauttavia suoritusesteiden määritelmiä sopimukseen, sulkea välilliset vahingot vastuun ulkopuolelle ja ottaa sopimukseen yläraja korvausvelvollisuudelle. (Hemmo 2005, 321.)

Sopimusta tehtäessä saatetaan sopia jostain asiasta suullisesti tai kirjallisesti, mikä voi olla sitten ristiriidassa vakiosopimusehtojen määräyksen kanssa. Tulkintasäännön mukaan yksilöllisillä ehdoilla on etusija ja näin ollen ristiriidassa olevaa vakioehtoa ei sovelleta. Sopimustekniikoiden avulla voidaan vähentää sekavien tilanteiden muodostumista liittyen sopimuksen syntymiseen ja sisältöön. Sopimus voi syntyä useimmiten myös suullisesti. Tämä voi aiheuttaa osapuolten välille kiistaa siitä, onko sitova sopimus syntynyt. Sopimusneuvottelussa osapuolet voivat sopia noudattavansa tiettyä määrämuotoa myöhemmin sopimuksesta päättäessään ja välttää kiistan. Entire agreement -ehtoa voidaan käyttää sopimuksen sisällön tarkentamiseksi. Tällä tarkoitetaan sopimusasiakirjan sisältävän kaikki sopimusosapuolten tarkoittamat ehdot, eikä vetoaminen asiakirjan ulkopuolisiin ehtoihin, esimerkiksi suullisesti sovittuihin, ole sallittua. Tämän ehdon käyttämisellä voidaan välttyä tilanteelta, jossa kirjallista sopimusta väitetään täydennetyin suullisilla ehdoilla. Sopimukseen voidaan myös ottaa sopimusmääräys, jossa sopimusta voidaan jatkossa muuttaa vain kirjallisesti. Tämä on myös tapa, jolla voidaan torjua vetoaminen myöhemmin suullisesti sovittuihin muutoksiin. (Hemmo 2013, 25–26.)

4 Sopimusta sääntelevät oikeuslähteet

4.1 Liikesopimusten sääntely

Oikeustieteessä säännöt ja periaatteet erotetaan toisistaan niin, että periaatteilla on oikeusistunnoissa väljästi ja yleisesti ohjaileva ja lopputulokseen nähden suuntaa antava vaikutus. Säännöt puolestaan ovat selkeitä ja tinkimättömiä. Sääntöjen osalta voidaan niiden todeta joko olevan voimassa tai sitten ei. Periaatteet ovat hitaasti muodostuvia usein jonkin yhteiskuntamoraalisen kannanoton sisältäviä arvoja tai tavoitteita. Niiden tulee tukeutua tuomioistuinratkaisuihin, lakien esitöihin, tapaoikeuteen ja oikeuskirjallisuuteen. (Haapio & Järvinen 2014, 241.)

Haapio ja Järvinen (2014) toteavat oikeustieteen luettavan kuuluvaksi toissijaiseen oikeuslähteeseen, mutta sen vaikutus on silti merkittävä. Se on kytköksissä muun lainsäädännön kanssa. Oikeudellista ajattelua harjoitellaan muun muassa oikeustieteen yleisten oppien avulla. Yleisiin oppeihin kuuluu yleisesti vakiintuneita käsitteitä, oikeusperiaatteita ja oikeudellisia oppeja. Käsitteistä mainittuna sopimuksen käsite, oikeusperiaatteita taas ovat esimerkiksi sopimusvapaus sekä sopimuksen sitovuus ja oikeudellisena oppina pidetään esimerkiksi pätemättömyysoppia. Yleiset opit vaihtelevat oikeudenalasta riippuen. Sopimusoikeuden yleiset opit ovat sopimusten suhteen tärkeitä. (Mts. 240–241.)

Varallisuus oikeus sääntelee taloudellisia suhteita henkilöiden välillä. Varallisuus oikeus jaetaan velvoiteoikeuteen ja esineoikeuteen. Velvoiteoikeudessa tarkastelun kohteena ovat velvoitteet ja oikeudet, jotka johtuvat oikeussuhteiden osapuolina olevien välisistä oikeussuhteista. Sopimusoikeus on yksi velvoiteoikeuteen kuuluvista aloista. Se on jaettu velvoiteoikeudesta omaksi alakseen velvoitteen syntyperusteen mukaisesti. (Karttunen, Laasanen, Sippel, Uitto & Valtonen 2015, 111.)

Vapaamuotoisten sopimusten solmimisesta säädetään oikeustoimilain 1 luvussa. Sopimusosapuolet voivat tehdä sopimuksen muutoinkin kuin oikeustoimilain säännösten mukaisesti, koska säännökset ovat tahdonvaltaisia eli niistä voidaan sopimalla poiketa. (Suojanen, Savolainen, Korte & Vanhanen 2015, 76.)

Silloin, kun kaksi yritystoimintaa suorittavaa osapuolta solmii sopimuksen, kutsutaan sitä liikesopimukseksi. Nämä sopimukset voidaan pääsääntöisesti solmia keskinäisesti sopimusosapuolten välillä, pakottavan lainsäädännön juurikaan niitä sääntelemättä. Usein ensisijainen normilähde liikesopimuksissa ovatkin itse sopimusosapuolten päättämät sopimusehdot ja mahdolliset sovellettavat muut oikeusnormit. Jos kuitenkin sopimuksen sääntelyyn liittyy pakottavaa erityislainsäädäntöä, noudatetaan niitä ennen muuta sovellettavaa oikeusnormistoa. Tämän jälkeen tulevat sovellettaviksi sovitut sopimusehdot ja sitten sopimusosapuolten aikaisempi käytäntö ja muu sitova tapa. (Hemmo 2013, 9, 16.) Alla olevassa kuviossa 2 havainnollistetaan eri normien soveltamisjärjestystä.



Kuvio 2. Normien soveltamisjärjestys (Hoppu & Hoppu 2011, 128).

Jaakola ja Sorsa (2005) toteavat sopimusoikeudellisten säännösten kirjoitetussa oikeudessa jakaantuvan pakottaviin ja tahdonvaltaisiin säännöksiin. Pakottavilla säännöksillä suojataan heikompaa sopimusosapuolta siten, että säännöstä koskevasta asiasta ei voida sopia toisin heikomman osapuolen vahingoksi. Jos kuitenkin on sovittu vastoin pakottavaa lainsäädäntöä, koko sopimus tai sen pakottavasta lainsäädännöstä poikkeava osa voi osoittautua mitättömäksi. Tahdonvaltaiset säännökset tulevat kysymykseen oikeussuhteissa silloin, kun tarvetta pakottavaan lainsäädäntöön ei ole. Säännökset, jotka koskevat yritysten välisiä liikesopimuksia, ovat pääasiassa tahdonvaltaisia. Niitä noudatetaan, kuten esimerkiksi kauppalakia, jos muusta ei ole erikseen sovittu. (Jaakkola & Sorsa 2005, 22.)

Lainsäädännössä ehdottomista eli pakottavista ja tahdonvaltaisista eli dispositiivisista säännöksistä käytetään myös yhteisnimitystä oikeusnormi. Pakottavista oikeusnormeista ei voida siis poiketa, mutta tahdonvaltaisista oikeusnormeista voidaan poiketa tietyin ehdoin. Liike-elämää säätelevään lainsäädäntöön liittyy runsaasti tahdonvaltaisia oikeusnormeja, joista voidaan poiketa sopimalla. Näiden tahdonvaltaisten oikeusnormien tunteminen antaa yritykselle tilaisuuden syrjäyttää ne sopimalla asioista tilanteeseensa asianmukaisemmalla ja tuottavammalla tavalla. Yritys voi saada tästä hyötyä, jos kilpailijat eivät huomaa hyödyntää tätä keinoa. (Hoppu & Hoppu 2011, 20.)

4.2 Sopimusoikeuden tärkeimmät periaatteet

Tärkeimpinä periaatteina sopimusoikeudessa pidetään sopimusvapautta, sopimusten sitovuutta, yhdenvertaisuutta, lojaliteettia ja kohtuutta. Näihin periaatteisiin luetaan lisäksi vilpittömän mielen suoja, heikomman suoja ja hyvätavan mukaisuus. (Haapio & Järvinen 2014, 241.)

Sopimusvapaus sopimusoikeudessa tarkoittaa vapautta tehdä sopimus tai sitten kieltäytyä sen tekemisestä. Sopimusosapuolen voi valikoida, kenen kanssa ryhtyy sopimukseen ja millä ehdoilla. Alettaessa neuvotella sopimuksesta vapaus kuitenkin ka-ventuu. (Norri 2014, 91.)

Sopimuksen sitovuus tarkoittaa lähtökohtaisesti sitä, että sopimuksen on määrä pysyä voimassa alun perin sovitun mukaisesti ja toinen sopimusosapuoli ei voi yksin mennä muuttamaan sopimuksen ehtoja. Mikäli sopimuksessa ei ole sovittu sen ehtojen muuttamisesta, alun perin sovitussa pysymisellä on erityisen sitova merkitys. Sopimuksen ehtoa voidaan muuttaa yksipuolisesti vain erittäin harvoin ilman sopimukseen kirjattua muutosehtoa. (Hemmo 2003b, 7.) Saarnilehdon (2009) mukaan olo-
suhteiden muuttumiseen on siksi hyvä varautua sopimalla niistä ennalta. Sopimusten muutokseen johtavat seikat voidaan jättää sopimuksessa avoimiksi tai ne voidaan määritellä etukäteen. Määrittelemällä ne ennalta, saatetaan välttyä mahdollisesti muutostilanteessa syntyviltä erimielisyyksiltä. Muutosehdon perusteiksi sopimukseen voidaan ottaa esimerkiksi palkkojen ja hintojen nousut. On siis mahdollista sopia siitä, että toinen sopimusosapuoli yksin päättää sopimuksen muuttamisesta. (Saarnilehto 2009, 180.)

Liikesopimuksissa sopimusosapuolten yhdenvertaisuuden oletus täyttyy hyvin usein eli sopimusosapuolten katsotaan olevan tasavahvat sopimuskumppanit. Kun yrityksen oletetaan omaavan asiantuntemusta toimimaltaan alalta ja tarvittaessa käytetään oikeudellisia palveluja, niin yhdenvertaisuusoletus yritysten välillä usein toteutuu. (Hemmo 2003a, 31.)

Sopimusosapuolten tulee olla toisiaan kohtaan lojaaleja. Tällä lojaliteettiperiaatteella tarkoitetaan sopimusosapuolen perusteltujen odotusten huomioimista sopimussuhteessa. Pitkäaikaisessa sopimussuhteessa tämä asia korostuu. Lisäksi lojaliteettiperiaatteeseen liittyy myötävaikutusvelvollisuus. Tämä tarkoittaa sopimusosapuolten osalta sopimukseen liittyvän kokonaisuuden edistämistä sekä toimintaa toistensa etuja hyödyttävällä tavalla. Jo sopimusneuvotteluihin liittyy lojaliteettiperiaatteeseen

liittyvä neuvotteluvastuu, jolloin neuvotteluosapuolelta ei saa salata tärkeitä asioita, joilla on huomattavaa vaikutusta osapuolen neuvottelurisktiin. Mahdolliset virheelliset käsitykset tulee myös oikaista. (Haapio & Järvinen 2014, 242.)

Halila ja Hemmo (2008) toteavat asian, josta jo Taxell (1972, 81) kirjoitti: lojaliteetin ydinasia on sopimusosapuolen etuja vahingoittavan toiminnan varominen ja tämän etujen huomioiminen tietyiltä osin omassa toiminnassa. Erityisesti kestopimuksissa sopimussuhteen jatkumisen kannalta on lojaliteettivelvollisuuden itsenäinen täyttyminen tärkeää. Kestopimuksissa myös olosuhteiden muutokset vaikuttavat sääntelytarpeisiin. Kestopimuksiin liittyy kertosopimuksia suurempi tarve joustaa. Kohutuullistamissäännösten ja esteoppien myötä sopimusoikeudessa on tapahtunut edistystä, jolloin olosuhteiden muuttuessa voidaan vastaavasti sopimuksen sisältöä tarkistaa. (Halila & Hemmo 2008, 11–12.)

Kertosopimuksilla tarkoitetaan sopimuksia, jotka solmitaan lyhyeksi ajaksi, ja sovittu velvoite suoritetaan heti sopimuksen teon yhteydessä tai lyhyen ajan aikana. Kestopimuksella puolestaan luodaan pitkäaikainen yhteistoiminta- tai käyttöoikeussuhde sopimusosapuolten välille. Usein tavaroiden ja palveluiden hankinnat luokitellaan kertosopimuksiin. Kestopimuksiin puolestaan kuuluvat muun muassa työsopimukset ja vuokrasopimukset. Usein kestopimuksen pitkän voimassaolon aikana tulee tarve säännellä muutosten vaikutuksia. Kestopimuksen erona kertosopimukseen on myös kestopimuksen lakkauttaminen irtisanomisella. (Hemmo 2013, 17.)

Sopimuksen kohtuuttomuutta arvioitaessa katsotaan koko sopimuksen kokonaisuutta. Oikeustoimilain 36 §:ssä säädetään, että ”kohtuuttomuutta arvosteltaessa on otettava huomioon oikeustoimen koko sisältö, osapuolten asema, oikeustointa tehtäessä ja sen jälkeen vallinneet olosuhteet sekä muut seikat”. Sopimusosapuolten tasapuolisuuden tulee täytyä sopimuskokonaisuudessa. Jokin sopimusehto voi koi-
tua niin raskaaksi sopimusosapuolelle, että muut suotuisatkaan ehdot eivät pysty sitä korvaamaan. (L 13.6.1929/228; Saarnilehto 2009, 171.)

Lehtinen (2006) toteaa, että vilpittömyyden (*bona fide*) tulee toimia sopimusoikeudellisena lähtökohdana sopimusosapuolten tahdonilmaisussa. Tahdonilmaisua, jota ei ole annettu vilpittömästi, ei lähtökohtaisesti nauti oikeussuojaa. Sopimusoikeudellisten *pacta sunt servanda* eli sopimukset on pidettävä ja vilpittömän mielen oikeusperiaatteet velvoittavat sopimusosapuolia ja tekevät toteutuessaan sopimuksesta sitovan. Mikäli sopimus on siis solmittu vilpillisyys (*mala fide*) mielessä, se ei sido sen tehneitä sopimusosapuolia. Oikeustoimilain oikeussuojakeinot on tarkoitettu suojaamaan vilpittömässä mielessä toiminutta sopimusosapuolta. Liiketoiminnan on tarkoitus tuottaa voittoa ja tästä syystä vilpittömän mielin toimiminen liike-elämässä saattaa joskus olla vaikeaa. Lojaliteettiperiaatteen ja vilpittömän mielen erojen määrittely on hankalaa. Lehtinen (2006) tutkimuksessaan, johon liittyy muun muassa liikesopimusten tutkiminen, määrittelee lojaalisuuden olevan sopimusosapuolen jonkinasteista toimintaa. Vilpittömällä mielellä hän tarkoittaa tietämystä tai tuntemusta ja sopimusosapuolen ”ajatuksen tilaa”. Lehtinen (2006) kuitenkin toteaa, että päätelmät määritelmien osalta voivat olla myös muunlaisia. (Lehtinen 2006, 186, 190, 197.)

Heikomman suojan periaatteen toteutuminen on osana keskeisimpiä tavoitteita hyvinvointivaltion oikeudellisessa perustassa. Kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välisissä sopimuksissa heikommaksi katsottua kuluttajaa suojataan muun muassa pakottavan lainsäädännön keinoin. Kahden elinkeinoharjoittajan välisessä sopimussuhteessa sen sijaan tarve heikomman suojaamiseen on epäselvempi, esimerkiksi voimavaroiltaan epätasapainoisten elinkeinoharjoittajien suhteen. (Norros 2012, 40–41.) Lehtinen (2006) esittää, että heikomman suojan periaate useimmiten väistyy silloin, kun tilanteeseen soveltuu jokin muu periaate. Käytännössä heikomman suoja usein supistaa esimerkiksi sopimusvapauden periaatetta. (Lehtinen 2006, 236–237.)

Lehtinen (2006, 218) toteaa hyvän tavan mukaisuuden tarkoittavan jonkin yhteisön sopimusvelvoitteiden täyttämistä tietyllä hyväksytyllä tavalla tai tyyllillä. Hyvän tavan vastaisena pidetään esimerkiksi sopimusta, joka velvoittaisi sopimusosapuolen suo-

rittamaan jonkun rikoksen. Hyvän tavan vastainen sopimus on pätemätön. (Hoppu & Hoppu 2011, 75.)

4.3 Sopimuksen pätemättömyys

Oikeustoimen, josta tässä yhteydessä käytetään nimeä sopimus, syntyminen ei sen pätemättömyyden vuoksi saa aina aikaan aiottua oikeusvaikutusta. Pätemätön voi olla esimerkiksi sopimus, joka ei tule sitovaksi sen muodon, sisällöksen, syntymisen tai siinä muutoin olevan virheen tähden. Syitä pätemättömyyteen voi olla useita. Sopimuksen tarkoitetut oikeusvaikutukset eivät siis tule voimaan pätemättömyyden vuoksi. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että pätemättömään sopimukseen ei voisi liittyä mitään oikeusvaikutuksia. Pätemättömän sopimuksen kyseessä ollessa sopimusta rikottaessa ei synny velvollisuutta korvata aiheutunutta vahinkoa, joka on syntynyt sopimuksen täyttämättä jäämisestä. Oikeusvaikutuksena pätemättömässä sopimuksessa voi olla kuitenkin esimerkiksi vahingonkorvausseuraamus, joka on positiivista sopimusetua rajoitetumpi. Positiivisella sopimusedulla tarkoitetaan voittoa, joka jää saamatta sopimuksen rikkomisen johdosta. (Hoppu & Hoppu 2011, 69, 239.)

Saarnilehto (2009) toteaa, että päteväenä voidaan pitää sopimusta, joka velvoittaa luontoissuoritukseen tai sopimusoikeudellisten sääntöjen mukaiseen korvaukseen. Luontoissuoritus tarkoittaa sopimusosapuolen suorituksen tekemistä, johon hän on sopimuksella sitoutunut. Sopimusoikeudellisten sääntöjen mukaisella korvauksella tarkoitetaan tilannetta, jossa sopimusosapuoli velvoitetaan korvauksiin toiselle sopimusosapuolelle. Tarkoituksena on korvauksella saada aikaan taloudellinen tilanne, jossa sopimusosapuoli olisi ollut, jos sopimus olisi ollut asianmukaisesti täytetty. Pätemättömyys voi tulla voimaan itsestään eli tuomioistuimen on huomioitava se viranpuolesta, kenenkään vetoamatta siihen. Kyseistä pätemättömyyttä kutsutaan mitätömyydeksi. (Saarnilehto 2009, 107, 111.)

Norri (2014, 118) toteaa mitättömyydestä käytettävän myös nimitystä tehottomuus, jolla tarkoitetaan toimeen suhtautumista kuin sitä ei olisi tapahtunutkaan itsestään vaikuttavuuden lisäksi. Vastakohtana sille on sellainen pätemättömyys, joka edellyttää, että siihen reagoidaan eli vedotaan. Pätemättömyyteen vetoavalta voidaan vaatia tilanteesta riippuen erilaisia toimintatapoja. Vaatimuksena voi olla esimerkiksi kanteen nostaminen tietyssä ajassa, reklamaation teko tietyissä tilanteissa tai joskus jopa pelkkä väite riittää toteuttamaan pätemättömyyden. Väitteenvaraisesta pätemättömyydestä on kysymys silloin, kun sopimusosapuoli kieltäytyy sopimuksenmukaisesta suorituksesta väittäen sopimusta pätemättömäksi. Suurin osa oikeustoimilain 3 luvun pätemättömyystilanteista on tällaisia. Moitteenvaarainen pätemättömyys on kyseessä silloin, kun pätemättömyyden toteamiseksi sopimusosapuolen on nostettava kanne tuomioistuimessa. (Saarnilehto 2009, 110.)

Oikeustoimilaki sisältää monia eri väärinkäytöksiin liittyviä pätemättömyysperusteita. Sopimuskumppanin tahdonmuodostukseen puuttumalla ja olosuhteita väärinkäyttämällä on aikaansaatu sopimusosapuoleen vaikuttava hylkäävä menettely, pätemättömyys. Oikeustoimilain pätemättömyysperusteita ovat muun muassa törkeä pakko, lievä pakko, petollinen menettely, kiskominen, viestitysvirhe sekä kunnianvastainen ja arvoton menettely. (Hemmo 2013, 37–39.)

Vilpittömän mielen vaikutus tavallisesti käänteentekevästi siihen, onko kyseessä oikeustoimilain mukainen pätemättömyys. Sopimusosapuolta kohtaan, joka on toiminut vilpillisessä mielessä, voidaan aina vedota pätemättömyysperusteisiin. Vilpittömässä mielessä ollut saa yleensä suojaa. Oikeustoimilaki ei sisällä pätemättömyysperusteita tyhjentävästi vaan myös muualla lainsäädännössä voidaan niistä säätää esimerkiksi sopimustyyppeihin liittyvissä erityislaeissa. Pätemättömyysperusteita voi muodostua myös tavanomaisen oikeuden vaikutuksesta. (Saarnilehto 2009, 118.)

Kaupparekisteriin merkityn yrityksen elinkenoahjoittaja voi antaa yrityksensä edustamista varten yleisvaltuutuksen eli prokuran. Prokuran antamista säännellään prokuralailla L 2.2.1979/130. Prokura annetaan henkilölle, joko prokuraksi todetulla val-

takirjalla tai muulla tavoin todistettavasti ilmaisemalla kyseessä olevan prokuristin. Prokuristi voi toimia päämiehensä edustajana ja kirjoittaa hänen toiminimensä kaikessa liikkeenharjoittamiseen kuuluvissa toimissa. Mikäli prokura on kirjallinen, voi prokuristi edustaa päämiestä myös tuomioistuimessa ja muissa viranomaisissa. Prokuristilla tulee kuitenkin olla lisäksi erillinen valtuutus luovuttaessaan päämiehensä kiinteää omaisuutta tai tontinvuokraoikeutta tai hakiessaan niihin kiinnitystä. Prokuristin on toiminimeänsä kirjoittaessaan tuotava esiin prokura- asemansa kirjaamalla toiminimenkirjoituksen yhteydessä sana prokuristina, p.p. tai per procuram tai muulla vastaavalla tavalla. (L 2.2.1979/130.)

Mikäli nimenkirjoittajalla ei ole valtuutusta tai se ylitetään, tehty sopimus ei sido päämiestä. Päämies voi kuitenkin hyväksyä sopimuksen jälkikäteen, jolloin sopimus muuttuu sitovaksi. Jos sopimusosapuoli tiesi toisen osapuolen kirjoittavan nimen ilman valtuutusta, on sopimusosapuoli sidottu sopimuksen sen aikaa, kun hyväksyntä saadaan. Sopimus raukeaa ja sopimusosapuoli jää ilman korvauksia, mikäli sopimukselle ei saada päämiehen hyväksyntää. Sopimusosapuoli voi kuitenkin heti irtisanoutua sopimuksesta tilanteessa, jossa hänellä oli perusteltu syy olettaa, että toisella osapuolella on valtuutus edustamiseen. Mikäli sopimus osoittautuu pätemättömäksi edellä mainitussa tilanteessa, valtuutettuna esiintynyt saattaa joutua vahingonkorvausvastuuseen. Poikkeustapauksessa ilman valtuutusta ja päämiehen hyväksyntää tehty sopimus voi kuitenkin sitoa päämiestä, mikäli sopimus on päämiehen käskemättä ja tahtomatta tehty hänen puolestaan ja se tulee hänen hyväkseen. Lisäksi edellytyksenä on, että nimenkirjoittaja on toiminut päämiehen edun vuoksi ja hänen tahdon tai oletetun tahdon mukaan. Kuitenkaan vastuuseen toisen tekemistä sopimuksista ei voi joutua ainoastaan sillä perusteella, että ne ovat jollain tavalla koituneet päämiehen hyödyksi. (Hoppu & Hoppu 2011, 168–169.)

4.4 Sopimuksen oikeussuojakeinot

Nyblin (2012) toteaa, että yritysten sopimusriidat muodostavat suuren osan yritysten oikeudenkäyntiasioista. Velvollisuuksien noudattamisessa yrityksen omalta osalta sopimussuhteissa tulee olla tunnollinen. On kuitenkin ennen sopimussuhteeseen ryhtymistä hyvä ennakoita mahdollisuuksien mukaan selvittää sopimusosapuolena olevan yrityksen taustoja. Näin saatetaan välttyä joutumasta erilaisiin sopimushäiriötilanteisiin ja riitoihin, joiden mahdollisuus on suurempi ryhdyttäessä sopimussuhteeseen maksu- tai muuten suorituskyvyltään heikon sopimusosapuolen kanssa. Taloudellisten taustojen tarkistamista varten voidaan yhteisömuotoisten yritysten osalta hankkia kaupparekisteriote, tilinpäätöstiedot ja tilintarkastuskertomukset. Lisäksi voi olla tarpeen hankkia verovelkatodistus, tiedot lakisääteisten vakuutusmaksujen maksuista ja yritysluottotiedot luottotietolain sallimien rajojen puitteissa. (Nyblin 2012, 12–13.)

Tilitoimiston tulee noudattaa hyvää kirjanpitolittoa, joka edellyttää työntekijöiltä muun muassa työtehtävien suorittamiseksi vaadittua ammattitaitoa ja huolellisuutta. Tilitoimistolta sopimusosapuolena edellytettyyn lojaalisuusvelvollisuuteen kuuluu muun muassa salassapitovelvollisuus eli asiakasyrityksen asioista tulee pysyä vaieti. Tilitoimisto voi käyttää toiminnassaan apulaisia, joiden aiheuttamista mahdollisista vahingoista se on vastuussa asiakasyritykselle. Toimeksiantoa ei voi siirtää toiselle ilman asiakasyrityksen lupaa. Näissä säännöissä kuvastuu toimeksiantoon liittyvä luottamussuhde. (Halila & Hemmo 2008, 139–140.)

Asiakasyrityksen velvollisuuksista tärkein on palkkion maksaminen. Sopimustilanteesta riippuen asiakasyrityksellä on yleinen lojaliteettivelvollisuus, johon liittyy myötävaikuttamisvelvollisuus, kuten esimerkiksi tiedonantovelvollisuus tilitoimistoa kohtaan. Toimeksiantosopimukseen liittyy kauppakaaren 18 luvun 5 §:n mukainen säännös sopimuksen vastikkeellisuudesta. (Halila & Hemmo 2008, 141.) Sen mukaan asiamiehen on saatava kohtuullinen palkka vaivastansa ja korvaus asioiden hoitam-

sesta aiheutuneista kuluista (L 31.12.1734/3). Mikäli riitatilanteessa sopimusosapuoli väittää toimeksiannon tehdyn palkkiotta, niin hänen täytyy myös pystyä näyttämään sen näin olevan. Ellei tehdystä sopimuksesta muuta käy ilmi, tilitoimistolla on myös oikeus saada korvaus kuluistaan. Palkkioennakosta ja välilaskutuksesta voidaan sopia erikseen. Perittävän palkkion suuruuteen vaikuttaa tilitoimiston työntekijän ammattitaito ja työn laatu. Kustannusten minimoimiseksi rutiininomaiset työtehtävät tulisi suorittaa apulaisilla, mutta käytännössä tämä ei aina ole mahdollista. (Halila & Hemmo 2008, 141–142.)

Toimeksiantosopimus voidaan tehdä vapaamuotoisesti. Ellei erityissäädöksistä muuta johdu, sopimukseen sovelletaan oikeustoimilain säännöksiä. Sopimus voidaan solmia **määräaikaiseksi** tai **toistaiseksi voimassa olevaksi**. Sopimusajan loppuminen tai tietyn sovitun suorituksen tekeminen lopettaa toimeksiantosopimuksen voimassaolon. Sopimuksessa voi olla myös sovittu sopimussuhteen irtisanomisesta ns. irtisanomislausekkeella. Toimeksiantosopimuksen erityiseen lojaliteettivaatimukseen perustuen sopimus voidaan sopimusosapuolen taholta irtisanoa, mikäli luottamussuhde järkkyy. Sopimusrikkomuksen vuoksi sopimus voidaan myös purkaa niin kuin sopimukset muutoinkin. Jos taas sopimus jommankumman osapuolen toimesta irtisanoaan aiheettomasti, toiselle osapuolelle tulee oikeus saada tämän suhteen vahingonkorvausta. (Mts. 138–139.)

Irtisanominen lakkauttaa saamisoikeuden, ja se astuu voimaan irtisanomisilmoituksella, joka on yksipuolinen tahdonilmaisuu. Sopimuksen päättötapana irtisanomista käytetään keustosopimuksissa. Perustana sopimusoikeudessa vallitsee irtisanomisvapaus. Mikäli sopimusta ei ole tehty määräajaksi eikä pysyvästi voimassaolevaksi, niin se voidaan milloin tahansa irtisanoa, kun sopimusosapuoli haluaa. Kun mitään tarkkaa ajankohtaa sopimuksen voimassaolosta ei ole sovittu, sopimuksen ei silloin kukaan olla voimassa, jos molemmat eivät sitä halua. Tähän perustuu oikeus keustosopimuksen irtisanomiseen milloin vain. Sopimukseen voidaan kuitenkin ottaa säännöksiä, jotka rajoittavat irtisanomista, kuten esimerkiksi vaatimus perustellusta syytä. Irtisanomisaikana sopimus on vielä voimassa. Irtisanomisajasta voidaan sopia,

jolloin se ei astu voimaan heti vaan antaa sopimusosapuolelle aikaa valmistautua tulevaan muutokseen. Jos irtisanomisajasta ei ole sovittu mitään ja lakikaan ei sitä määrää, niin noudatetaan kohtuullista irtisanomisaikaa, joka määräytyy tilanteen mukaan. Tuo aika voi vaihdella hyvinkin paljon, irtisanominen voi astua voimaan heti tai sitten se voi olla vuosia pitkä. Tuon ajan määrittämiseen vaikuttavat sopimuksen ja sopimusosapuolten tarkoitukset, mahdollisuus kolmannen kanssa tehtävään korvaavaan sopimukseen ja sopimukseen tehdyt investoinnit. (Norros 2012, 400–402.)

Sopimus voi päättyä myös sen purkamiseen. Irtisanomisen tavoin purkamisessa sopimusosapuolen tahdonilmaisuu lakkauttaa osapuolten sopimusvelvoitteet, mutta purkamisen vaikutuksesta sopimusvelvoitteet lakkaavat pääsääntöisesti välittömästi. Sopimuksen purkaminen on seuraus olennaisesta sopimuksen rikkomisesta. Olennaisuutta arvioitaessa kiinnitetään huomiota siihen, kuinka olennaisesti sopimusosapuolen saamisoikeus vaarantuu sopimusrikkomuksen vuoksi. Purkaminen on rikotulle sopimusosapuolelle mahdollisuus päästä eroon sopimuksesta välittömästi ja alkaa periä vahingonkorvausta toiselta sopimusosapuolelta. Velvoitteet, jotka on jo ehditty suorittaa, pääsääntöisesti palautetaan, jos se vain on mahdollista. Sopimusrikkomukseen syyllistynyt on velvoitettu saattamaan sopimusosapuoli siihen tilanteeseen, jossa tämä olisi, mikäli sopimus olisi asianmukaisesti toteutunut. Tähän menettelytapana on vahingonkorvaus. Vahingonkorvausvastuuta tulee kuitenkin arvioida harkiten. Sopimusrikkomukseen syyllistynyt saattaa esimerkiksi vedota ylivoimaiseen esteeseen. Voi käydä myös niin, ettei rikottu sopimusosapuoli kykene näyttämään karsineensa vahinkoa sopimusrikkomuksen vuoksi. (Norros 2015, 181–182.)

Sopimusosapuolen jätettyä sovitun asianmukaisen sopimusvelvoitteen täyttämättä, astuu kuvaan mukaan sopimusperusteinen korvausvastuu. Se turvaa sopimusosapuolen oikeuksia sopimusrikkomuksessa vahingonkorvauksen muodossa. Vahingonkorvaukseen voi sisältyä monenlaisia korvattavia vahinkoeriä. Sopimusrikkomuksesta aiheutuneita korvausperusteita voivat olla muun muassa virheen vuoksi saamatta jäänyt osuus sovitusta suorituksen arvosta, reklamaatio- ja selvittelykustannukset, kustannukset virheen korjaamisesta tai muunlaisesta oikaisusta. Nämä edellä maini-

tut ovat ns. välittömiä vahinkoja. Välillisiin vahinkoihin luettavia korvausperusteita voivat olla muun muassa saamatta jäänyt tulo, joka aiheutuu sopimuskohteen käytön estymisestä ja kustannukset, jotka aiheutuvat sopimussuhteen häiriintymisestä. Kuitenkin tapauksissa, joissa suoritus on virheellinen, ensisijaisia seuraamuksia ovat virheen korjaaminen ja hinnanalennus. Jos virhettä ei korjata, tällöin voidaan turvautua muihin virhettä hyvittäviin oikeuskeinoihin. Vahingonkorvaus on kuitenkin virhetilanteissa usein ainut oikeuskeino, jolla voidaan korvata ylimääräisiä kustannuksia ja välillisiä vahinkoja sopimusosapuolelle. (Hemmo 2005, 299–300, 312.)

Vahingonkärsijän ei tulisi vahingonkorvauksen avulla päästä parempaan tilanteeseen kuin, missä hän oli ennen korvauksen aiheuttamaa tapahtumaa. Kyseessä on ns. rikastumiskielto, jossa otetaan huomioon vahingonkorvausta supistavina tekijöinä vahingonkärsijän saamat muut hyödyt liittyen vahinkotapahtumaan. Sopimussakkoehdolla sopimusta rikkovalle osapuolelle voidaan kuitenkin asettaa tietyn kokoinen vastuu vahingonkorvaussummasta riippumatta. (Hemmo 2005, 204, 311.) Sopimuksissa käytetty sopimussakko on ehto, joka sopimusrikkomustilanteessa aiheuttaa maksuvelvollisuuden sopimusta rikkovalle sopimusosapuolelle. Sopimukseen otetusta sopimussakkoehdosta johtuen maksuvelvollisuuteen ei tavallisesti vaikuta se, onko sopimusrikkomuksesta syntynyt ensinkään vahinkoa. (Norros 2012, 126.) Sopimusosapuolten sopimalla sopimussakolla on merkitystä vahingonkorvaustilanteessa. Sopimussakko saattaa olla vahingonkorvausta parempi oikeuskeino ja syrjäyttää vahingonkorvausvastuun. Näiden yhtäaikaiselle käytölle sopimusrikkomustilanteessa ei ole ehdotonta kieltoa. (Hemmo 2005, 300.)

Sopimukseen otettavan kirjallisen riidanratkaisulausekkeen avulla sopimusosapuolet voivat sopia, mitä keinoja käytetään riitatilanteen ratkaisussa. Voidaan sopia tietystä tuomioistuimesta, jota käytetään tai sulkea ulkopuolelle valitut tuomioistuimet. Riidanratkaisu voidaan sopia myös toimitettavaksi vaihtoehtoisilla riidankatkaisukeinoilla. Näiden keinojen käytöstä on aina sopimusosapuolten sovittava keskenään, joko jo sopimuksessa tai riidan syntymisen jälkeen. Kaikki kansallisen tuomioistuimen ulkopuoliset riidanratkaisukeinot voidaan katsoa vaihtoehtoisiksi keinoiksi. Niitä ovat

esimerkiksi sovintomenettely ja välimiesmenettely. Riidat voidaan sopia ratkaistavaksi myös moniportaisesti. Ratkaiseminen aloitetaan esimerkiksi keskinäisillä neuvotteluilla ja mikäli ratkaisua ei tule näin, niin edetään siitä sovitteluun ja sitten mahdollisesti myös lopulta välimiesoikeuteen tai tuomioistuimeen. On huomioitava, että mikäli sovitaan riidanratkaisusta välimiesmenettelyssä, yleistä tuomioistuinta ei voida tällöin enää käyttää riidanratkaisuun. Suomessa välimiesmenettelyä säätelee laki välimiesmenettelystä VML 967/1992. Välimiesmenettelyn ratkaisut ovat täytäntöönpanokelpoisia ja niillä ei ole valitusoikeutta. (Carlsson, Fogelholm, Herler, Krook, Lindquist, Merikalla-Teir, Syrjänen, Tuominen & von Weissenberg 2014, 47–50.)

Sovittelussa sopimusosapuolet pyrkivät ratkaisemaan riidan kolmannen neutraalin osapuolen johdolla. Sovitella voidaan kokonaan ilman tuomioistuinta, mikä on paljon yleisempi tapa, tai tuomarin johdolla tuomioistuinsovitteluna. Sopimusosapuolten pyynnöstä sovittelija voi antaa ehdotuksensa riidan ratkaisemiseksi, mutta ei kuitenkaan voi pakottaa osapuolia ratkaisuun. Sovittelussa sopimusosapuolilla on vapaus ottaa huomioon molempien toiveet ja edut. Tällä tavalla saavutettu mahdollinen ratkaisu on osapuolten keskinäisestä neuvotteluhaluudesta johtuen usein tyydyttävämpi kuin välimiesmenettelyssä tai tuomioistuimessa tehty ratkaisu. Liikesuhteen jatkamiselle on myös usein paremmat edellytykset käytettäessä sovittelua. (Mts. 52–53.)

Sopimukset tulee pitää, kuten jo aiemmin on todettu. Siksi sopimuksen epätasapainoon johtanutta sopimusehtoa ja siitä johtuvia seurauksia, jotka olisi tullut jo sopimusta tehtäessä huomioida, ei useinkaan voida jälkeenkään sovittaa. Sovittelun tehtävä ei ole huonojen sopimusten tasapainottaminen. (Saarnilehto 2009, 169–170.)

4.5 Palvelujen kaupan sääntely

Yritystoimintaa harjoittavilla sopimusosapuolilla on pitkälti sopimusta tehdessään mahdollisuus säännellä vastuusuhteitaan sopimalla niistä keskenään. Velvoitteita ja oikeuksia sopimusosapuolille saattaa kuitenkin muodostua myös lainsäädännön kautta. Oikeustoimilakia voidaan kutsua sopimusoikeuden yleiseksi laiksi, koska sitä voidaan soveltaa pääasiassa kaikenlaisiin sopimustyyppeihin. Oikeustoimilain sopimuksen syntymistä ja pätemättömyyttä koskevaa sääntelyä voidaan soveltaa kaikkiin varallisuus oikeudellisiin oikeustoimiin, ellei sitten muualla ole säädetty toisin. (Hemmo 2013, 9–10.)

Norros (2015) toteaa sopimussuhteita sääntelevän kattavan yleislain puuttumisen. Hän huomauttaa kuitenkin oikeustoimilain sääntelevän yleislakina sopimuksen syntymiseen, edustukseen ja pätemättömyyteen liittyviä kokonaisuuksia. Tästä huolimatta sopimussuhteisiin liittyviä useita asioita jää sopimustyyppikohtaisen lain tai lakiin kirjaamattoman oikeuden varaan. (Norros 2015, 13.)

Kauppalaki KL 355/1987 sääntelee irtaimesta omaisuudesta tehtyä kauppaa. Se sääntelee myös arvopaperikauppaa, aineettomien omaisuuksien kauppaa sekä kauppojen lisäksi vaihtoa. Sitä sovelletaan myös tilauskauppaan eli kauppaan, missä ostaja ostaa tilauksesta valmistettavan tavaran ja olennainen osa tavaran aineista tulee myyjältä. Kauppalakia ei sovelleta kiinteän omaisuuden kauppaan. Kauppalain säännökset ovat tahdonvaltaisia eli niistä voidaan sopimalla poiketa. (Suojanen ym. 2015, 296.)

Haapio ja Järvinen (2014) toteavat, että yritysten välillä käymästä palveluiden kaupasta ei ole olemassa yllä mainittua kauppalakia vastaavaa lakia. Palveluiden kauppa on kuitenkin kasvanut ja alkaa olla jo huomattavaa suhteessa tavaran kauppaan. Palveluiden kauppaan sovelletaan, jos sopimuksesta ei muuta johdu, sopimusoikeuden yleisiä periaatteita. Kuitenkin myös kauppalakia sovelletaan, vaikka sitä ei ole tarkoitettu sovellettavaksi palvelusopimuksissa. (Haapio & Järvinen 2014, 227.) Myös

Hemmo (2003a) on samoilla linjoilla sopimuksen suhteen, johon ei ole olemassa sovellettavaa erityislainsäädäntöä. Jos sopimus on samankaltainen kuin lain tarkoittama sopimustyyppi, voidaan tämän lain katsoa kuvastavan yleisiä periaatteita. Näitä periaatteita voidaan soveltaa siten myös näihin samankaltaisiin sopimustyyppeihin. (Hemmo 2003a, 571.)

4.6 Sopimiseen liittyviä muita tutkimuksia

Tekesin LIITO-ohjelman rahoittamassa tutkimushankkeessa (1.1.2006–30.4.2008) Sopimusosaaminen liiketoiminnassa (SOPO)–Corporate Contracting Capabilities (CCC) tutkittiin yritysten sopimusosaamista ja menettelytapoja teollisuuden elinkaari- ja palveluliiketoiminnassa. Sopimusosaamisen tutkimuksessa määriteltiin liittyvän a) sopimusten näkyvään sisältöön eli dokumentteihin ja näkymättömään osaan eli oletussääntöihin, kauppatapoihin ja omaksuttuihin käytäntöihin Haapio (2004) mukaan b) sopimusprosesseihin ja c) yhteistoimintaosaamiseen. Elinkaariliiketoimintaa ei tutkimuksessa ole todettu määritellyn liiketalous- eikä oikeustieteissä. Kyseisessä tutkimuksessa keskityttiin teollisuuden elinkaari- ja palveluliiketoimintaan, jolla tarkoitettiin huolto- ja ylläpitopalvelujen, palvelupakettien ja palveluratkaisujen myyntiä ja toteuttamista teollisuustuotteen koko elinkaaren aikana. Tutkimuksessa todettiin sopimusosaamisen empiirisen tutkimuksen olevan vähäistä. Tutkimuksen koettiin tämän vuoksi olevan pioneerityö organisaatiotutkimuksessa ja oikeustieteessä. Tutkimushankkeeseen kuuluivat Joensuun yliopisto, Lapin yliopisto ja Helsingin yliopisto. Tutkimukseen liittyi kahdeksan yritystä. (Nysten-Haarala, Sorsa, Salmi-Tolonen, Visuri, Lee, Pohjonen & Lehto 2006–2008, 7, 9, 11.)

Tutkimuksen keskeisenä tuloksena todettiin muun muassa kunkin liiketoimintamallin vaativan omanlaistansa sopimusosaamista. Lisäksi todettiin sopimusosaamisen olevan kokonaisvaltaista yhteistoimintaa, muutakin kuin juristien erityisosaamista. So-

pimusten onnistuneeseen toteuttamiseen katsottiin palvelujen määrittelemisellä ja todellisella yhteisymmärryksellä eri osapuolten tehtäviin ja kustannuksiin liittyen olevan tärkeä merkitys. Tuloksista kävi esille esimerkiksi muutosten hallinnan osalta sen tärkeydestä rakentaa se sisälle sopimusprosesseihin, asiakirjoihin ja yhteistoimintamekanismeihin. Yhteistoimintataitojen korostumisesta huolimatta, myyjä puolen riskien kasvaessa, katsottiin riskien hallinta sopimusten avulla tärkeiksi. (Nysten-Haarala ym. 5.)

Tieva (2010) tutki tekniikan tohtorin tutkinnon suorittamiseksi laaditussa väitöskirjassaan sopimusoikeudellisesti kiinteistö- ja rakennusalan keustosopimussuhteita. Tutkimuksella selvitettiin muun muassa, miten yrityksessä voidaan sopimustoiminta suunnitella kokonaisvaltaisesti koskien pitkäkestoisia sopimuksia ja tehostaa toimintaa. Tutkimuksessa selvisi myös, miten pitkäkestoisissa sopimussuhteissa voidaan saada aikaan joustavuutta ja onko pitkäkestoisissa sopimussuhteissa luottamuksella ja lojaliteettivelvollisuudella sopimusosapuolia koskevia vaikutuksia. Lisäksi ilmeni, mitkä ovat sopimusoikeudelliset tekijät kiinteistöpalvelujen kumppanuussopimuksissa. Tutkija totesi, että kumppanuussopimuksia kiinteistöalalla ei ollut Suomessa ennen tehtyä tutkimusta tutkittu lainkaan. Tutkija totesi myös, että yleensäkin liiketoiminnan kumppanuussopimuksia oli tutkittu vain vähän. (Tieva 2010, III, 9.)

Tutkimuksesta tuodaan seuraavassa esille muutamia tutkimustuloksia. Tutkimuksessa todettiin täydellistä sopimusta olevan lähes mahdotonta saada aikaan ja siksi katsottiinkin sopimuksen valmisteluvaiheessa olevan tärkeää miettiä, mitkä riskit ovat olennaisia määritellä laitettavaksi sopimukseen. Esiin oli nostettu esimerkkeinä taloudelliset riskit ja sopimusprosessit. Tyypillisenä pitkäkestoisille sopimuksille pidettiin niiden kehittymistä ja täydentymistä sopimussuhteen aikana. Katsottiin olevan keskeistä varautua sopimuskaudella eteen tuleviin haasteisiin ja ongelmiin määrittelemällä menettelyt, joita sovellettaisiin edellä mainittujen asioiden käsittelyissä ja ratkaisuisissa. Näin reagoimalla muuttuviin tilanteisiin ja ongelmiin voitaisiin saada aikaan sopimus, joka edesauttaisi mahdollisesti asioiden ratkaisua. Tutkimuksessa todettiin, että sopimukseen käytännössä tulisi määritellä yhteistyömenettelyt, olo-

suhteiden muutokset ja konfliktiratkaisun keinot. Oikeusperiaatteiden merkityksen todettiin korostuvan sopimussuhteissa, jotka ovat pitkäkestoisia. Erityisesti tämä koskee liikesopimuksia, joita lainsäädäntö sääntelee hyvin vähän. Esimerkiksi luottamuksen ja lojaliteettivelvollisuuden todettiin nousevan keskeiseen asemaan pitkäkestoisissa sopimusosapuolten välisissä suhteissa. Todettiin lisäksi periaatteilla voidaan muodostaa sopimusoikeudellista perusteltua väitettä ongelma- ja riitatilanteiden yhteydessä. (Tieva 2010, 77–78.)

5 Nykytilanteen kartoitus

Tilitoimisto X:n nykytilanteen selvittämiseksi asiakassopimusten solmimisten suhteen tehtiin teemahaastattelu Tilitoimisto X:ssä niistä vastaavalle henkilölle. Haastattelulla kartoitettiin myös Tilitoimisto X:n omia toiveita kehitettävän toimeksiantosopimuksen suhteen. Haastattelua varten tehtiin haastattelusuunnitelma ja teemahaastattelun runko, joka on opinnäytetyön liitteenä 1. Lisäksi haastateltavalle tehtiin vielä myöhemmin lyhyt jatkohaastattelu.

Alaluvuissa 5.1–5.4 tuodaan esiin nykytilan kartoituksen tulokset teemahaastattelurungon (liite 1) mukaisessa järjestyksessä. Esitettyjen valmiiden haastattelukysymysten alla on tiivistys haastattelusta ja tätä seuraa aineistosta tehty analysointi ja tulkinta.

5.1 Nykytilanne ja toimintatavat

Teemaahaastattelussa teemana 1 oli Tilitoimisto X:n nykytilanne ja toimintatavat asiakassopimusten solmimisen suhteen asiakasyritysten kanssa. Haastateltavalle esitettyjä valmiiksi muotoiltuja tarkentavia kysymyksiä teemassa 1 olivat:

- Millä tavalla asiakassuhde syntyy?
- Millä tavalla sopimukset solmitaan?
- Mistä asioista sopimuksella sovitaan?

Uusi asiakkuus syntyy itse etsien tai nykyisen asiakkaan suositellessa palvelua muille yrityksille. Uusi potentiaalinen asiakas tulee joko käymään tai ottaa puhelimitse yhteyttä. Markkinointia ei ole juurikaan ole. Joitakin asiakastapaamisia saattaa olla tässä mielessä, mutta enemmälti uuden asiakkaat löytymisen perustuu nykyisten asiakkaiden suositteluun.

Kirjallisia tarjouspyyntöjä ei asiakkailta tule. Asioista sovitaan joko tilitoimistolla tai asiakkaan luona. Sopimukset solmitaan suullisesti kestopapereilla. Sopimusten suullinen solmimistapa on pysynyt voimassa omistajanvaihdoksista huolimatta. Asiakaskunnan vaihtuvuus on pientä. Sopimustilanteessa ei tehdä kirjallisia muistiinpanoja. Tulostettu yleinen lista hinnoista saatetaan joskus antaa asiakkaalle tilanteesta riippuen.

Tarjoukseen kartoitetaan asiakkaan palvelujen tarpeet ja niiden mukainen hinta. Palvelujen hinnoittelu on vientiperusteista, mutta asiakkaan vaatimuksesta tai tilanteeseen sopien voidaan käyttää myös kuukausihinnoittelua, mutta tätä kuitenkin harvemmin. Lisäpalveluna veloitetaan esimerkiksi konsultointi tai muu kirjanpitoon suoraan liittymätön palvelu. Lisäpalveluita ovat esimerkiksi myös erilaiset tehtävät selvitykset, sopimukseen kuulumattomat palvelut tai muu ylimääräinen palvelu. Sopimuksessa sovitaan yleensä siitä, mitä palveluja asiakas haluaa, palvelujen hinta asi-

akkaan sen hetkisen tarpeen mukaan ja toimitusaikataulu. Jos katsotaan asiakkaan tulevan tarvitsemaan myös muita palveluja lisäksi, selvitetään hinnaston mukaan, mitä ne tulisivat maksamaan.

Analysointi ja tulkinta

Koska markkinointia ei juurikaan ole ja suosittelu nousi kahteen otteeseen esiin haastattelussa, voidaan Tilitoimisto X:n uuden asiakassuhteen katsoa pääasiassa syntyvän asiakkaan tullessa heille nykyisen asiakkaan suosittamana. Sopimukset voidaan katsoa luokiteltavan liikesopimuksiksi, koska ne solmitaan yritystoimintaa harjoittavien sopimusosapuolten kesken. Pakottava lainsäädäntö ei niitä säätele. Tästä johdun ensisijaisena normilähteenä toimivat sovitut sopimusehdot ja muut oikeusnormit (ks. Hemmo 2013, 9). Asiakkaiden kirjallisesti tekemät tarjouspyynnöt eivät näytä lainkaan sisältyvän sopimustensolmimisprosesseihin. Myöskään sopimuksia ei solmita kirjallisina vaan ne tehdään suullisesti sopimalla, joka on yksi sopimusten syntymistavoista. Sopimustilanteessa näyttävät täyttyvän oikeustoimeen kuuluvat osat. Osapuolet vaikuttavat haluavan tulla sidotuksi sopimukseen, koska he hakeutuvat yhteen solmimaan sopimusta. Tahto kohdistuu paikalla olevaan toiseen henkilöön ja tahdon tarkoitus tulla suullisesti annettuna toisen tietoon. (ks. Saarnilehto 2009, 14.) Solmittavat sopimukset vaikuttavat oikeusvaikutuksiltaan sitovilta ja näin ollen luovat velvoitteita ja oikeuksia osapuolten välille (ks. Hemmo 2003a, 13).

Sopimukset solmitaan kestosopimuksina, jolloin niiden päättymiselle ei ole asetettu määräaikaa. Kestosopimuksella on tarkoitus luoda ns. pitkäaikainen yhteistoimintasuhte osapuolten välille. (ks. Hemmo 2013, 17.) Sopimusten tekeminen suullisesti ja myös muistiinpanojen tekemättömyys voi osoittaa luottamusta sopimuskumppania kohtaan. Tässä valossa voidaan osapuolten katsoa luottavan ”sopimukset on pidettävä” ja ”vilpittömän mielen” käsittäviin oikeusperiaatteisiin (ks. Lehtinen 2006, 186). Sopimusten solmiminen suullisesti ja muistiinpanojen tekemättömyys saattavat tosin kertoa myös siitä, että sopimusten teon halutaan olevan helppoa, vaivatonta ja nopeaa. Koko hintalistan antamisen asiakkaalle voidaan katsoa kuvastavan yritystoiminnan avoimuutta ja sitä kautta vahvistavan lojaliteettia osapuolten välillä, johon

kuuluu muun muassa sopimussuhteen kannalta tärkeiden asioiden salailemattomuus (Haapio & Järvinen 2014, 242).

Sopimuksen voidaan katsoa syntyvän tarjous-vastausmekanismiin perustuen, vaikka sopimukset solmitaan suullisesti. Asiakkaalle tehdään suullisesti tarjous, jonka asiakas joko hyväksyy sellaisenaan, tai haluaa siihen muutoksia. Mikäli muutoksia alkuperäiseen tarjoukseen tehdään, esimerkiksi asiakkaan halusta käyttää kuukausiperusteista hinnoittelua, tulee huomioida, että tämä katsotaankin uudeksi tarjoukseksi asiakkaan puolelta. Kyseessä ei tällöin ole oikeuskirjallisuudessa todettu ns. ”puhdas vastaus” tarjoukseen, vaan tarjouksen ehtoja on muutettu. Näin sopimusneuvotteluissa voidaan edetä, kunnes molempia tyydyttävä sopimus syntyy ja tarjous hyväksytään tai sitten sopimus jää kokonaan syntymättä. (ks. Hoppu & Hoppu 2011, 53.) Sopimukset tehdään suullisesti, joten vastaus tarjoukseen tulee oikeustoimilain 1 luvun 3 pykälän mukaan antaa heti, ellei sovita lisäajasta (ks. L 13.6.1929/228).

Kyseessä voidaan katsoa olevan toimeksiantosopimukseen luokiteltava sopimus, koska sopimukseen ei liity fyysisiä esineitä. Myös oikeuskirjallisuudessa tarkoitetun asiantuntijapalvelun voidaan katsoa toteutuvan, koska kyseessä on aineeton palvelusuoritus, johon sisältyy muun muassa tietojen ja neuvojen antamista. Toimeksiantosopimuksen solmimistapa on vapaamuotoinen. Sopimukseen sovelletaan oikeustoimilain säännöksiä, ellei erityissäädöksistä johdu muuta. Sopimus voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassaoleva. (ks. Halila & Hemmo 2008, 135–136, 138.) Sopimuksentehtäminen vaikuttaa joustavalta. Suullisella sopimisella sovitaan kuitenkin vain välttämättömimmistä asioista, jotka vaaditaan osapuolten liiketoiminnan harjoittamiseen.

5.2 Ongelmat sopimussuhteissa

Teemahaastattelussa teemana 2 oli esiintyvät vaikeudet/ongelmat asiakasyritysten kanssa. Valmiiksi muotoillut tarkentavat kysymykset olivat:

- Mitä hankaluuksia on tullut esiin?
- Kuinka niistä on selviydytty?

Hankaluuksia aiheuttavat asiakkaat, joiden aineistojen toimitus viivästyy. Aineistot on saatava ajoissa, mieluiten edellisen kuukauden puoliväliin mennessä, ennen kuin kirjanpidon tulee olla valmis. Näin ei tule liian kiirettä saada kirjanpito valmiiksi ajoissa ja pystytään suoriutumaan oman työn osuudesta, esimerkiksi tekemään aina kuukauden 12. päivään mennessä vaaditut arvonlisävero- ja työnantajasuoritukset. Myös työtaakka jakautuu näin toimien tasaisemmin. Samojen asiakkaiden aineistot ovat myös usein sekavia, puutteellisia, epäjärjestyksessä ja saattavat sisältää vääriä papereja kirjanpidon kannalta. Haasteellista on myös saada kaikki tarvittava tieto kirjanpitoa varten asiakkaalta. Joskus kirjanpidon tekeminen myöhästyy näiden hankaluuksien vuoksi. Näitä kiirettä aiheuttavia asiakkaita on arviolta 30 prosenttia asiakasyrityksistä.

Aineiston toimitusajankohdasta ei ole sovittu tarkkaa päivämäärää, mutta aineiston toimittamisen tärkeyttä ajoissa on yritetty korostaa. Asiakkaat ovat sanoneet usein syyksi kiireen, josta johtuen aineiston toimitus on jäänyt viime hetkeen. Kaikki asiakkaat eivät myöskään välttämättä tunnu arvostavan kirjanpitoa tai eivät pidä niitä niin suuressa arvossa, että panostavat niihin. He haluavat tehdä omaa päivittäistä liiketoimintaansa ja panostaa siihen, joten aineistojen toimittamisien aikataulut ja kokoamiset jäävät toissijaisiksi.

Joidenkin asiakkaiden kanssa esiintyy ongelmia laskujen maksussa. Laskuista ei lähde heti muistutusta niiden eräännyttyä vaan ensin otetaan yhteyttä itse asiakkaaseen,

jos maksua ei ala kuulua. Mikäli maksua ei tule tästä huolimatta tai asiakasta ei tavoiteta, laitetaan muistutus ja lopulta mennään perintään. Sopimuksia ei ole tarvinnut irtisanoa tai purkaa. Sopu on lopulta aina löytynyt ja asiakassuhde jatkunut. Maksamattomia asiakkaita ei ole ollut monia ja niiden määrä vaihtelee suhteessa yleiseen taloudelliseen tilanteeseen. Luottotappiota on tullut asiakkaiden mentyä konkurssiin ja asiakassuhteita päättyneet sen vuoksi. Näissä tilanteissa olisi voitu toimia toisella tavalla jo ennen tapahtunutta konkurssia.

Analysointi ja tulkinta

Aineistojen toimittaminen ajoissa näyttää olevan todellinen haaste. Työtaakka kasvaa aina ennen kuukauden 12:tta päivää suhteettoman paljon ja aiheuttaa stressiä. Tämän myötä muun muassa virheiden mahdollisuus kirjanpidossa saattaa myös kasvaa ja työ ajan mittaan aiheuttaa jopa työuupumusta. On huomattava, että sopimus-oikeuden periaatteisiin kuuluvaan lojaliteettiin liittyy myötävaikutusvelvollisuus. Tällä tarkoitetaan, että sopimusosapuolet toimivat toisiaan hyödyttävällä tavalla ja edistävät sopimukseen liittyvää kokonaisuutta. (ks. Haapio & Järvinen 2014, 242.) Näin ollen asiakkaiden tulee toimittaa aineistonsa niin, että niistä ehditään ja pystytään muodostamaan tarvittava kirjanpito ajoissa. Aika suuren osan, jopa 30 %:n asiakkaita todetaan aiheuttavan kiirettä ja ylimääräistä työtaakkaa.

Aineistojen viimeistä toimituspäivää ei ole tarkemmin sovittu, ja se saattaa olla osasyynä niiden viivästymisiin. Asiasta on kuitenkin huomautettu asiakkaita. Osa asiakkaista ei tunnu mieltävän kirjanpidon olevan osa heidän liiketoimintaansa, mikä sekin on hoidettava moitteettomasti. Vaikuttaa myöskin siltä, että he eivät osaa asettua kirjanpitäjän asemaan ja ajatella tilannetta siltä kannalta. He saattavat kokea olevansa asiakkaita, joita tulee palvella heidän ehdoillaan, ja eivät siten ehkä ymmärrä tehdä täysin omaa osuuttaan työstä kirjanpidon hoitamiseksi.

Laskujen maksamisessa ajoissa esiintyy myös ongelmia. Laskuista ei kuitenkaan lähetetä heti muistutusta niiden eräännyttyä vaan odotellaan jonkin aikaa ennen toimenpiteisiin ryhtymistä. Tietyt asiakkaat ovat mahdollisesti tottuneet tällaiseen

pehmeään toimintatapaan ja ovat oppineet kenties käyttämään sitä jopa hyödykseen. He saattavat saada näin toimimalla lisää maksuaikaa laskulleen. Tulee huomioida, että asiakkaan tärkein velvollisuus on palkkion maksaminen (ks. Halila & Hemmo 2008, 141). Sopimukset on pidettävä ja se pätee myös laskun maksun osalta. Luottotappioista on kärsitty asiakkaiden konkurssien vuoksi. Nämä voitaisiin mahdollisesti estää tai ainakin niiden osuutta pienentää muuttamalla toimintaa purkamalla sopimus, kun vakavampia merkkejä maksuvaikeuksista ilmenee.

5.3 Olosuhteiden muutoksiin varautuminen

Teemahaastattelussa teemana 3 oli olosuhteiden muutoksiin varautuminen. Valmiiksi muotoillut tarkentavat kysymykset olivat:

- Miten esim. palvelujen hintaa on mahdollista korottaa?
- Miten sopimuksen irtisanominen/purkaminen tapahtuu?

Sopimuksilla ei varauduta hinnankorottamisiin. Kulujen nousemiseen perustuen asiakkaalle lähetetään ennakoilmoitus hinnankorotuksesta sähköpostilla. Asiakkaat eivät ilahdu hinnankorotuksista ja huomauttavat siitä. He eivät mielellään ala maksamaan korkeampaa hintaa. Asiakkaat kuitenkin hyväksyvät tämän toimintatavan ja asiakassuhde jatkuu. Kaikille yrityksille tulee hinnankorotuspaineita jossain vaiheessa. Asiakas voi irtisanoa sopimuksen milloin tahansa, irtisanomisajoista ei sovita. Se, että näin toimitaan, on huono asia, koska ei voida varautua asiakkuuksien päättymisiin. Pääosa asiakassuhteista on jatkunut jo useita vuosia, jopa kymmeniä vuosia.

Analysointi ja tulkinta

Hinnankorotuksiin ei varauduta lainkaan sopimuksentekovaiheessa. Tulevasta hinnankorotuksesta ilmoitetaan asiakkaalle sähköpostilla etukäteen ennen hinnan ko-

rottamista. Sitovuus sopimuksessa tarkoittaa, että sopimus pysyy voimassa niin kuin alun perin on sovittu ja sopimuksen ehtoja ei voi muuttaa yksipuolisesti. Sopimuksessa tulee erikseen sopia muutoskohteista, joiden suhteen ehtoja halutaan yksipuolisesti jatkossa muuttaa. (ks. Hemmo 2003b, 7.) Toimeksiantosopimuksissa sopimussuhde voidaan irtisanoa, jos luottamussuhde järkkyy. Jos kyseessä on sopimusrikkomus, sopimus voidaan purkaa. (Halila & Hemmo 2008, 138–139.) Nostamalla hintoja yksipuolisesti sopimatta siitä sopimuksessa saatetaan syyllistyä sopimusrikkomukseen. Näin ollen asiakas voi purkaa sopimuksen välittömästi. Kestosopimusten suhteen tosin olosuhteiden muutokset vaikuttavat sääntelytarpeisiin. Sopimusoikeudessa tapahtuneen edistyksen myötä sopimusten joustovara on kasvanut, jolloin olosuhteiden muuttuessa voidaan sopimuksen sisältöä tarkistaa. (ks. Halila & Hemmo 2008, 11–12.) Kuitenkin sopimuksen ehtoa voidaan yksipuolisesti muuttaa vain erittäin harvoin ilman muutosehtoa (Hemmo 2003b, 7).

Asiakkaat tosin näyttävät kuitenkin hyväksyvän hinnankorotuksen, koska alkavat maksaa uutta korkeampaa hintaa palveluista. Näin ollen voitaisiinkin mahdollisesti katsoa, että hyväksymällä lopulta uudet hinnat molemmat sopimusosapuolet ovat ne hyväksyneet ja sopimussuhde jatkuu uusien hinnoin. Näin muodostuisi tavallaan oikeudellinen tapa osapuolten välille (ks. Tolonen 2003, 146). Hintojen nosto ilman toisen osapuolen kanssa käytyä neuvottelua voi heikentää luottamusta sopimussuhteessa. Asiakkaan hintojen nostamisen hyväksyminen saattaa johtua siitä, että asiakas ei ole tietoinen oikeuksistaan. Toisaalta ajateltuna useimmat asiakassuhteet ovat kestäneet vuosikausia ja asiakkaat saattavat mielessään hyväksyä ajatuksen hintojen nostamisesta kuuluvan automaattisesti kannattavaan liiketoimintaan kustannusten noustessa. Hintojen korottamisesta silloin tällöin on tullut ajan myötä tavallaan käytäntö yritysten välillä ja sopimusosapuolen odotetaan suhtautuvan velvoittautuvasti siihen kuten aina aiemminkin (ks. Tolonen 2003, 147).

Irtisanomisajoista ei sovita asiakkaan kanssa, ja haastateltavalla oli käsitys, että sopimus voidaan irtisanoa päättymään milloin tahansa ja se lakkaa välittömästi. Kuitenkin, jos irtisanomisajoista ei ole sovittu ja lakikaan ei sitä tässä tilanteessa määrää,

noudatetaan kohtuullista irtisanomisaikaa. Kohtuullisen ajan määrittämiseen vaikuttavia asioita ovat sopimuksen ja sen osapuolten tarkoitukset, mahdollisuus kolmannen kanssa tehtävään korvaavaan sopimuksen ja investoinnit, jotka on tehty sopimukseen. (ks. Norros 2012, 402.)

5.4 Toimeksiantajan toiveet kehityksen suhteen

Teemahaastattelussa teemana 4 oli Tilitoimisto X:n toiveet kehitettävän toimeksiantosopimuksen suhteen. Valmiiksi muotoiltu tarkentava kysymys oli:

- Mitkä ovat Tilitoimisto X:n tulevaisuuden näkymät?

Toiveena kehitykselle on sopimiseen liittyvien toimintatapojen selkeyttäminen lähinnä aineistojen toimituksen ja hinta-asioiden suhteen. Sopimus pohjan toivotaan olevan selkeä ja tiivistetty, jossa tulevat esiin sopimuksen pääkohdat ja tärkeimmät asiat. Sopimus pohjan on hyvä olla mahdollisimman lyhyt, jotta asiakas jaksaa sen lukea. Uusien asiakkaiden kanssa voidaan mahdollisesti alkaa käyttämään kehityksen tuloksena syntyneitä kirjallista sopimus pohjaa sopimuksenteossa. Tulevaisuudessa, mikäli siirrytään sähköiseen taloushallintoon, tulee miettiä sen vaikutusta sopimuksentekoon.

Analysointi ja tulkinta

Tällä hetkellä ainakin asiakkaan aineistojen viime hetkellä toimittamiseen ja hintaan liittyviin epäselvyyksiin sopimuksissa toivotaan löytyvän parannusta kehitettävän sopimus pohjan myötä. Vaikuttaa myös siltä, että osa asiakkaista ei ole kovin halukkaita käyttämään aikaansa kirjallisesti solmittaviin sopimukseen varsinkin, jos ne ovat kovin monitahoisia ja pitkiä. Sopimus pohjan käytön aloittaminen sopimisvälineenä tuntuu riippuvan siitä, kuinka selkeä ja ytimekäs siitä saadaan tehtyä. Talous-

hallinnossa käytettävät toimeksiantosopimukset kuitenkin näyttävät sisältävän paljon eri asioita, joista vaikuttaa olevan tarpeellista sopia. Täytyy kuitenkin todeta, että tähänkin saakka ollaan tultu jollain tavalla toimeen niukemmilla sopimuksilla asiakkaiden kanssa, joten sopimus pohjasta on tarpeetonta lähteä tekemään kovin massiivista. Tulevaisuudessa lisäksi sähköinen taloushallinto luo uudet haasteet käytettävälle sopimus pohjalle.

Jatkohaastattelu

Tiltoimisto X:n sopimuksista vastaavalle henkilölle suoritettiin vielä lyhyt jatkohaastattelu, koska haluttiin selvittää, onko sopimuksia solmivalla henkilöllä valtuus edustaa yritystä. Tieto on tärkeä, koska valtuutuksella vältytään mahdollisilta epäselvyyksiltä ja ylimääräisiltä selvittelyiltä tämän asian suhteen sopimusosapuolten välillä. Haastattelu suoritettiin sopimus pohjan hyväksymiseen liittyvän tapaamisen yhteydessä ja vastaus kirjattiin ylös tiedostoksi tietokoneelle. Haastattelua ei katsottu tarpeelliseksi nauhoittaa, koska se oli niin lyhyt. Haastattelusta ilmeni, että tiltoimiston sopimuksista vastaavalla henkilöllä on prokura eli valtuus edustaa yritystä. Prokura on merkitty kaupparekisteriin. Jatkohaastattelu liitettiin teemahaastattelun runkoon (liite 1).

5.5 Johtopäätökset

Tiltoimisto X:n asiakkaiden kanssa solmimien sopimusten voidaan katsoa olevan yritysten välillä solmittavia liikesopimuksia ja tarkemmin toimeksiantosopimuksia. Ensimmäisena normilähteenä toimivat sopimusehdot ja muut normit. Sopimukset solmitaan kesto sopimuksina. Nykytila kartoituksen aineistosta analyysin ja tuloksin keinoin tutkimuksesta esiin nousivat tärkeimpinä tutkimustuloksina asiakkaiden aineistojen toimitusajankohdasta sopiminen ja Tiltoimisto X:n varautuminen hinnankorotuksiin sopimuksissa. Tutkimustuloksiin perustuen ne aiheuttavat eniten häiriötä ny-

kytilanteen sopimussuhteessa. Sopimalla aineistojen toimitusajankohdasta asiakkaiden kanssa voitaisiin molemmille sopimusosapuolille tuoda esille, mihin päivään mennessä aineisto on toimitettava. Tutkimustuloksiin perustuen olisi hyvä tuoda esiin myös asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus aineiston toimituksessa sopimussuhteessa. Lisäksi ehto, että toimitetavassa aineistossa on oltava kaikki Tilitoimisto X:n kanssa sovittujen palveluiden suorittamiseksi tarvittavat tiedot, korostaisi vielä asiakkaan osuutta sovittujen palvelujen toteuttamisessa. Tutkimuksen mukaan aineiston järjestelystä ennen sen tuomista Tilitoimisto X:lle voitaisiin mahdollisuuksien mukaan myös sopia. Aineiston toimituksen tärkeyttä olisi hyvä tuoda esiin useammassa eri sopimuskohdassa, näin pyrittäisiin saamaan aineisto Tilitoimisto X:lle ajoissa ja mahdollisimman selkeänä palveluiden suorittamista varten.

Hinnankorotusehto tulisi tutkimuksen mukaan sisällyttää sopimukseen, koska se on yksipuolinen muutosehto. Hinnankorotuksesta ei tarvitsisi siten aina sopia erikseen asiakkaan kanssa. Näin toimittaisiin oikeusperiaatteiden mukaisesti yksipuolisessa hinnankorotustilanteessa ja voitaisiin vaikuttaa Tilitoimisto X:n oikeuksiin sopimussuhteessa.

Tutkimuksen mukaan olisi tarpeellista sopia palvelujen hinnoittelusta vientiperusteisesti Tilitoimisto X:n haluamalla tavalla tai mikäli se olisi perusteltua kuukausiperusteisesti. Myös mahdolliset lisäpalvelut ja niiden hinnoittelu otettaisiin sopimukseen selventämään asiakkaalta tehtäviä veloituksia ja toimimaan muistutuksena suoritettavista palveluista. Laskujen maksun viivästymisiä, aineiston toimitukseen liittyviä hankaluuksia tai muita sopimuksen rikkomista koskevia tilanteita varten otettaisiin sopimukseen ehdot palvelujen keskeyttämisestä ja purkamisesta. Näin sopimusosapuolille saatettaisiin tietoon mahdolliset seuraukset sopimuksen ehtojen noudattamatta jättämisestä. Tutkimukseen perustuen myös sopimuksen irtisanomisajoista olisi hyvä sopia, jotta ne olisivat selvillä mahdollisessa irtisanomistilanteessa. Sopimukseen tulisi ottaa ainoastaan tärkeimmät sovittavat asiat, ettei sopimus muodostuisi liian pitkäksi.

6 Sopimuksen kehitystyö

6.1 Sopimusmenetelmän valinta

Kehittämistutkimuksella on tarkoitus löytää ratkaisu tutkimusongelmaan, joka on Tilitoimisto X:n asiakasyritystensä kanssa tekemien asiakassopimusten oikeusvaikutusten jäsentymättömyys. Tutkimusongelmaan haetaan ratkaisua tutkimuskysymyksen ” Miten Tilitoimisto X:n asiakasyritysten kanssa solmittavien asiakassopimusten oikeusvaikutuksia voidaan selventää?” avulla.

Kuten aiemmin opinnäytetyön teoriassa todettiin, sopimus voi syntyä monilla tavoilla esimerkiksi suullisesti, kirjeenvaihdolla tai kirjallisella sopimuksella. Suullisesti solmittuissa sopimuksissa on usein puutteita, ne ovat epäselviä ja tulkinnanvaraisia ja niiden todisteluun liittyy usein hankaluuksia (Haapio & Järvinen 2014, 46). Kirjeenvaihdolla solmittaviin sopimuksiin saattaa myös jäädä puutteita ja epätietoisuutta tuliko kaikesta tärkeästä sovittua. Kirjeenvaihto saattaa myös paisua useiksi eri viesteiksi osapuolten välillä ja se mistä on sovittu saattaa osittain hukkaa viestien sekaan.

Kirjallista sopimista osapuolten välillä puoltaa se, että sillä varmennetaan sopimuksen sitovuutta. Lisäksi kahdenkeskisen sopimuksen syntyminen voidaan todentaa siitä tehdyllä kirjallisella sopimuksella edellyttäen, että muut sopimuksen solmimisen ehdot täyttyvät (Hemmo 2003b, 7). Sillä lisätään myös oikeusvarmuutta siten, että jouduttaessa tuomioistuimeen sopimus toimii todisteellisena oikeuslähteenä (Viro-lainen & Pölönen 2003, 168). Sopimus toimii myös muistipohjana sovittavista asioista sopimustilanteessa ja siitä voidaan myöhemmin tarkastaa sovitut asiat.

6.2 Kehittämisen tavoitteet

Jotta muutoksen todentamisen voisi toteuttaa, pitää muutokselle asettaa tavoitteet. Tavoitteiden tulee olla mitattavissa. Ellei tavoite ole välittömästi mitattavissa, voidaan tavoitteen toteutumista arvioida välillisesti kehitettyjen mittareiden avulla. Monesti tavoitetason määrittäminen ja mittareiden luominen voi olla haastavaa. (Kananen 2015b, 53.)

Tämän kehittämistutkimuksen tavoite on luoda Tilitoimisto X:lle edellytykset solmia oikeusvaikutuksiltaan selkeämpiä sopimuksia. Tavoitteen toteutumisen onnistumisen arvioinnissa käytetään nykyisen suullisen sopimisen ja kehitetyn sopimus pohjan vertailua oikeudellisiin lähteisiin perustuen. Onko oikeudellisia vaikutuksia onnistuttu kehitetyssä sopimus pohjassa mahdollisesti selventämään oikeuslähteiden valossa?

Mittauksen suorittamiseksi tarvitaan tietoa mittareille. Tietolähteenä toimii usein tapauskohtainen mittari, joka on kehitetty ilmiön muutosta varten. (Kananen 2015b, 58.) Tässä opinnäytetyössä ei kuitenkaan tarkkaa mittaria tuloksen mittaamiseksi voida kehittää, koska mittaaminen vaatisi niin pitkän ajan tuloksen saamiseksi. Tuloksen mittaamisessa tutkija käyttää siksi arviointia tuloksen toteutumisen onnistumisesta.

6.3 Sopimus pohjan laatiminen

Kehitystarpeeseen vastataan sopimusosapuolten oikeuksien, velvollisuuksien ja vastuiden selkeyttämiseksi muuttamalla suullinen sopimustapa kirjalliseksi, mikä tapahtuu kehitettävän sopimus pohjan (liite 2) avulla. Kehitettävän sopimus pohjan laadinnassa huomioitiin nykytilan kartoituksessa saadut tulokset, toimeksiantajan toiveet ja

asiakassopimuksen kattavuuden kannalta tärkeät huomioonotettavat seikat. Laadittuun sopimus pohjan lähteinä käytettiin ”Taloushallintoliiton alan yleisiä sopimusehtoja” ja ”Yrityksen asiakirja- ja sopimusopas” -nimistä kirjaa (YSE KL2004; Hietala, Järvensivu, Kaivanto & Kyläkallio 2013, 625–627). Allekirjoitettavaan sopimus pohjaan laadittiin kyseistä lähdeaineistoa hyödyntäen Tilitoimisto X:n omat vakiosopimusehdot. Näin saatiin kehitettyä Tilitoimisto X:n ja asiakkaan välille kirjallinen sopimus pohja.

Sopimus pohjaa lähdettiin kehittämään kirjaamalla ylös nykytilan kartoituksessa esiin tulleita Tilitoimisto X:n kannalta parannusta vaativia asioita. Sopimuskohteiksi nykytilan kartoituksen perusteella valikoituivat seuraavat asiat:

- aineiston toimitus
- hinnankorottamisiin varautuminen
- palvelujen ja lisäpalvelujen listaaminen ja hinnoittelu
- maksuehdot
- sopimuksen irtisanomisajat
- palvelun keskeyttäminen ja purkaminen.

Edellä mainittuja luettelman kohtia vertailtiin kehitettävän sopimus pohjan lähteinä käytettävien dokumenttien (Taloushallintoliiton alan yleisiä sopimusehtoja” ja ”Yrityksen asiakirja- ja sopimusopas) sopimuslausekkeisiin. Kehitettävään sopimus pohjaan muotoiltiin lähdemateriaalia apuna käyttäen Tilitoimisto X:ää palvelevat sopimuslausekkeet. Sopimuskohtien tarkempi sisältö ja sijoittuminen sopimus pohjaan tulevat esille luvusta 6.4 ”Arviointi tavoitteen toteutumisen onnistumisesta”.

Sopimuksen tulisi olla mahdollisimman kattava eli sisältää määräykset olennaisista asioista sopimuksen kannalta (Haapio & Järvinen 2014, 46). Tämän vuoksi ja riskienhallinnan parantamiseksi kehitettyyn sopimukseen katsottiin olevan hyvä nykytilan kartoituksessa esiin tulleiden kehittämistä vaativien asioiden lisäksi ottaa seuraavat kohdat:

- sopimusosapuolet, yhteyshenkilöt ja yhteystiedot
- yleistä sopimusehdoista
- ilmoitusasiat
- osapuolten huolellisuusvelvoitteet
- osapuolten vastuut
- salassapitovelvollisuus ja aineiston hallinta
- aiempien sopimusten syrjäytyminen
- ylivoimainen este
- vastuunrajoitus
- riidanratkaisu.

Sopimukseen kirjataan sopimusosapuolet ja yhteyshenkilöt sekä yhteystiedot todentamaan se, keiden välisestä sopimuksesta on kysymys. Sopimukseen kirjattujen tietojen perusteella voidaan myös syöttää asiakkaan tiedot kirjanpitojärjestelmään.

Yleistä sopimusehdoissa kohdassa tuodaan esille sopimuksen yleisiä vaikutuksia asiakasyrityksen ja Tilitoimisto X:n välillä. Ilmoitusasioiden osalta sovitaan niiden ilmoittamisesta viipymättä toiselle osapuolelle. Mikäli sopimusosapuoli ei kuitenkaan ole tavoitettavissa, ei häntä ilmoitusasian vuoksi ole tarvetta erikseen lähteä etsimään ilmoituksen perille saattamiseksi. Huolellisuusvelvoitteilla halutaan tuoda yleisellä tasolla esiin sopimusosapuolilta sopimuksen täyttämiseksi vaadittu huolellisuuden taso.

Sopimusosapuolten vastuita koskevassa sopimuskohdassa käy tarkemmin ilmi, mistä osapuolet ovat vastuussa ja miten velvollisia toimimaan molempia tyydyttävän sopimuksen mukaisten suoritusten osalta (ks. Haapio & Järvinen 2014, 47). Sopimukseen liittyvien osapuolen tietojen salassapito halutaan tuoda esille molempia sopimusosapuolia velvoittavana. Aineistohallintaa koskevat kysymykset on tärkeää tuoda esille sopimuksessa muun muassa mahdollisesti myöhemmin aiheutuvia selvittelyjä varten.

Tämän vuoksi myös Tilitoimisto X:llä on hyvä olla hallussaan tuottamansa sopimusosapuolta koskeva aineisto. Sopimuksessa on syytä myös todeta aiemmin tehtyjen sopimusten kumoutuminen epäselvyyksien välttämiseksi, jos esimerkiksi vanha Tilitoimisto X:n asiakas palaa takaisin asiakkaaksi tai nykyisen asiakkaan kanssa tehdään uusi kirjallinen sopimus.

Sopimusoikeudellisia riskejä voidaan hallita vastuuta rajoittavilla ehdoilla. Sopimuksessa käytetyllä ylivoimaisen esteen määrittelyllä poistetaan vastuun peruste. Varautumalla häiriötekijöihin ja sopimalla vaikutuksista ja menettelyistä vältytään usein monitulkintaisten ja hankalien oletussääntöjen soveltamiselta sopimuksessa. (ks. Haapio & Järvinen 2014, 83, 106.) Vastuunrajoitusehdolla suljetaan pois Tilitoimisto X:n korvausvelvollisuus välillisten vahinkojen osalta ja rajoitetaan välittömistä vahingoista aiheutuvien korvausten määrää.

Sopimukseen otettavalla moniportaisella riidanratkaisulausekkeella sovitaan riitatilanteessa, mitä keinoja sopimusosapuolten välisessä riidanratkaisussa käytetään. Riita pyritään ensin ratkaisemaan sopimusosapuolten välisissä keskinäisissä neuvotteluissa. Mikäli näin ei päästä molempia tyydyttävään ratkaisuun, käytetään riidanratkaisemiseksi sovittelua neutraalin kolmannen henkilön johdolla. Mikäli tämäkään ei johda ratkaisuun, annetaan riita tuomioistuimen ratkaistavaksi. Sovittelu on vaihtoehtoinen riidanratkaisukeino ja siitä on osapuolten aina sovittava keskenään. Sitä on hyvä korostaa sopimuksen tekovaiheessa, ettei se muodostuisi kohtuuttomaksi sopimusehdoksi. (ks. Carlsson ym. 2014, 48, 52.)

Muotoillut vakiosopimusehdot liitettiin suoraan sopimus pohjaan. Samoja ehtoja suunniteltiin käytettäväksi kaikissa tulevissa Tilitoimisto X:n toimeksiantosopimuksissa. Sopimustilanteessa tulee asiakkaalle kertoa käytettävistä vakiosopimusehdoista ja asiakkaan tulee ne allekirjoituksellaan hyväksyä, jotta ne tulevat osaksi sopimusta (ks. Saarnilehto 2009, 63). Sopimuksen sisältämät vastuunrajoitusehdot ja riidanratkaisulauseke, jotka luokitellaan yllättäviksi ja ankariksi ehdoiksi, tulee vielä erikseen saattaa asiakkaan tietoon, jotta ne eivät jää sopimuksen ulkopuolelle (ks. Saarnilehto

2009, 66). Sopimukseen otetut ehdot vastuunrajoituksista ja riidanratkaisusta (liite 2, sopimuskohdat 16, 17 ja 18) lihavoitiin, jotta ne erottuisivat sopimuksesta. Ne sijoitettiin sopimusehtojen loppuun tarkoituksena, että niistä muistetaan vielä kertoa myös suullisesti sopimusosapuolelle ennen sopimuksen allekirjoitusta.

Toimeksiantajan hyväksyntä sopimus pohjalle

Kehitettävän sopimus pohjan sopimuskohtien tarkastelua varten järjestettiin tapaaminen toimeksiantajan eli Tilitoimisto X:n sopimuksista vastaavan henkilön kanssa. Tapaamisen yhteydessä tehtiin lisäksi nykytilan kartoitukseen liittyen lyhyt jatko haastattelu, jossa esitettiin lisäkysymys haastateltavalle Tilitoimisto X:n nimenkirjoitus oikeuteen liittyen. Jatko haastattelusta kerrottiin luvussa 5.4. ”Toimeksiantajan toiveet kehitystyön suhteen”. Tapaamisessa käytiin läpi kaikki 18 tutkimuksen tekijän muotoilemaa sopimuskohtaa ja tehtiin niihin muutoksia huomioiden toimeksiantajan toiveet ja näkemykset mahdollisuuksien mukaan. Sopimus pohjan tarkastelussa mukana olivat myös muut Tilitoimisto X:n työntekijät, jotka kertoivat näkemyksensä sopimuksesta.

Toimeksiantaja halusi tehtävän muutoksia sopimuskohtaan numero seitsemän (7) ”Tehtävät työt, veloitusperusteet ja laskutus”. Sopimukseen lisättiin kohtia Tilitoimisto X:ssä tehtävistä töistä ja poistettiin ylimääräisiä kohtia. Osaa kohdista myös muokattiin vastaamaan paremmin Tilitoimisto X:n tarpeita. Kuukausihintaan kuulumattomien töiden listaa tarkistettiin ja puuttuvat työt lisättiin sopimukseen. Laskutus muokattiin vastaamaan tarpeita.

Sopimuskohtaan numero kymmenen (10) ”Sopimusosapuolten vastuita” Tilitoimisto X:lle kuulumattomiin velvollisuuksiin haluttiin vielä lisätä, että Tilitoimisto X:lle ei kuulu myöskään palvelujen suorittamiseksi tarvittavien tietojen hankkiminen vaan se on asiakkaan tehtävä. Asiakkaan vastuusiin lisättiin, että asiakas vastaa asianmukaisen valvonta- ja viranomaisilmoituksia koskevien tarpeellisten oikeuksien hankkimisesta ja pitämisestä voimassa.

Sopimuskohtaan numero yksitoista (11) ”Aineiston toimittaminen” toimeksiantaja halusi lisätä viimeisen päivämäärän, johon mennessä palkkatiedot olisi toimitettava asiakkaan laskiessa palkat itse ja Tilitoimisto X:n tehdessä niistä ilmoituksen. Sopimuksen kohtaan numero kahdensantoista (17) ”Vastuunrajoitus” haluttiin lisätä ehto, joka perusteella Tilitoimisto X ei vastaa asiakkaan veroista, jälkiveroista tai veronkorotuksista.

6.4 Arviointi tavoitteen toteutumisen onnistumisesta

Tavoitteen toteutumisen onnistumisen arviointi tehtiin vertailemalla Tilitoimisto X:n nykyistä suullista sopimusta kehitettyyn kirjalliseen sopimus pohjaan (liite 2). Vertailu kohdistettiin sopimuksen niihin osa-alueisiin, joiden osalta tutkija havaitsi Tilitoimisto X:llä olevan kehitystarpeita sopimisen osalta. Oikeusvaikutusten selventymistä tutkija arvioi opinnäytetyön teoriaosuuden oikeuslähteisiin perustuen.

Sopimukset solmittiinpa ne suullisesti tai kirjallisesti ovat sitovia, kunhan kaikki oikeustoimeen kuuluvat osat täyttyvät eli tahto, tahdon ilmaisu ja tarkoitus tulla tietoon. Mikäli sopimuksesta ei muuta johdu palveluiden kauppaan sovelletaan sopimusoikeuden yleisiä periaatteita, mutta kauppalakiakin saatetaan soveltaa, vaikka sitä ei ole tarkoitettu sovellettavan palvelusopimuksissa (Haapio & Järvinen 2014, 227).

Nykytilanteessa asiakkaan aineiston toimittamisesta ei ole sovittu tarkkaa päivämäärää, joskin aineiston toimittamisen tärkeyttä ajoissa on yritetty korostaa kertomalla siitä asiakkaalle. Vaikka aineiston toimittamisesta ei ole tarkemmin sovittu, tulee asiakkaan silti noudattaa sopimusoikeuden yleisen periaatteen mukaista, toimeksiantosopimuksen erityiseen lojaliteettivaatimukseen perustuvaa myötävaikutusvelvollisuutta sopimussuhteessa. Luottamussuhteen järkkäminen saattaa johtaa sopimuksen

irtisanomiseen ja sopimusrikkomus sen purkamiseen. Niitä ei saa kuitenkaan tehdä aiheettomasti, jolloin voidaan joutua suorittamaan vahingonkorvausta toiselle osapuolelle. (ks. Halila & Hemmo 2008, 138–139.) Koska aineiston toimittamisesta ei ole tällä hetkellä voimassa olevissa sopimuksissa tarkemmin sovittu, riitatilanteessa sovellettavaksi voivat tulla muun muassa osapuolten vakiintunut käytäntö, alalla vallitseva kauppatalpa ja sopimusoikeuden yleiset periaatteet. Kehitetystä sopimusohjassa asiakkaan aineiston toimittamisen tärkeydestä on käsitelty sopimuksen sopimuskohtaisissa kuusi (6), kymmenen (10), yksitoista (11) ja neljätoista (14). Asiakkaalle ei pitäisi jäädä kirjallisesti sopimuksia solmittaessa kehitettyä sopimusohjaa käyttäen epäselväksi aineiston toimittamisen tärkeys, ajankohta ja seuraukset, jotka asiakkaalle myötävaikutusvelvollisuuden täyttämättä jättämisestä koituvat. Aineiston toimittamisesta sopiminen voidaan tarvittaessa tarkistaa ja todentaa kirjallisesti sovitusta sopimuksesta, mikä myöskin tutkimuksessa puoltaa kirjallisen sopimuksen käyttöä, kun se käytettäessä suullista sopimistapaa jää usein pelkän muistin varaan. Riitatilanteessa kirjallisella sopimuksella voidaan lisätä myös oikeusvarmuutta eli lainkäytön ennustettavuutta (Virolainen & Pölönen 2003, 168).

Tilitoimisto X ei varaudu hintojensa korottamiseen sopimalla niistä etukäteen. Kehitetystä sopimusohjassa sopimuskohtaisissa yhdeksän (9) varaudutaan hintoihin tuleviin korotuksiin. Tilitoimisto X:llä on sen mukaan oikeus korottaa hintoja, mikäli työvoimakustannukset ja muut maksujen määräytymisperusteet muuttuvat. Asiakkaalle syntyy tällöin oikeus irtisanoa sopimus. Hintoja voidaan korottaa myös maksujen perusteiden muuttuessa lainmuutosten ja viranomaismääräysten vuoksi. Tilitoimisto X:n velvollisuutena on sopimuksessa määritetyllä aikataululla ilmoittaa hintojen korotuksista. Saarnilehdon (2009, 162) mukaan sopimusoikeudessa ja koko oikeusjärjestyksessäkin periaatetta sopimusten sitovuudesta voidaan pitää niiden kulmakivenä. Sitovuuteen perustuen sopimuksen ehtoja ei voida muuttaa yksipuolisesti. Sopimuksissa on erikseen sovittava tulevaisuudessa yksipuolisen muutoksen mahdollistavat muutoskohteet. Jos niistä ei sovita, saatetaan syyllistyä jopa sopimusrikkomukseen ja tästä johtuen sopimus voidaan purkaa. Hintojenkorottamisedon myötä voidaan hintoja korottaa perustellusti ja toimia oikeusperiaatteiden mukaisesti. Nykytilan-

teessa hintojen korottaminen saatetaan katsoa oikeudelliseksi tavaksi, mistä yksipuolisesti ilmoitetaan asiakkaalle ja asiakas maksamalla laskunsa sen hyväksyy.

Kuitenkin ollakseen tapaoikeutta tiettyjen tuntomerkkien tulee yleensä täytyä: pitkähkön ajan kestänyt noudatettu käytäntö, käytännön selvyys ja yksiselitteisyys, tavon noudattaminen poikkeuksetta ja tapa on mielletty sitovaksi osapuolten välillä. Oikeudenkäymiskaaren 1 luvun 11 pykälän mukaan tapa on velvoittava oikeuslähde, mikäli lakia ei ole ja silloin kun tapa ei ole kohtuuton. (Tolonen 2003, 144, 146.) Hintojen korottamisesta sopimisen voidaan katsoa lisäävän oikeusvarmuutta ja helpottavan laintulkintaa.

Tilitoimisto X:n asiakkaalle tehdään tarjous palveluista suullisesti. Yleensä sopimisen kohteena ovat palvelut, hinta ja toimitusaikataulu. Sopimus pohjaan, sopimuskohta numero seitsemään (7), otettiin listaus tehtävistä töistä. Sopimuskohta sisältää muun muassa nykytilan kartoituksessa esiin tulleesta tarpeen koskien aineiston järjestämistä. Sopimuskohtassa on lisäksi listaus sovittavista lisäpalveluista ja niiden hinnoittelusta. Sopimukset tulee pitää ja siksi on tärkeää tietää sopimuksen täyttämiseksi, mitä tehtäviä sopimusosapuolet ovat velvollisia suorittamaan ja mitä aineistoja asiakas toimittamaan. Lista tehtävällä merkinnällä voidaan sopia, kumman vastuulla kyseinen työ on vai onko siitä sovittu lainkaan sopimusosapuolten kesken, kun se suullisesti sopimalla jää mahdollisesti ainoastaan muistin varaan. Selkeillä ja Tilitoimisto X:n tarpeita vastaavasti laaditulla sopimus pohjalla varmistetaan sopimuksen sisällön riittävä laatu ja pienennetään vaaraa joutua oikeudellisiin riitoihin (ks. Nyblin 2012, 13; Kyläkallio 2013, 35).

Maksuehdoista ei erikseen Tilitoimisto X:n ja sen asiakkaan välillä sopimustilanteessa sovita. Myöskään sopimuksen keskeyttämisestä tai purkamisesta ei ole sovittuja ehtoja. Kyse on toimeksiantosopimuksista, jotka on solmittu kestopimuksina. Sopimuksen olennaisesta rikkomisesta voi seurata sopimuksen purkaminen ja pääsääntöisesti sopimusveloitteet lakkaavat tämän seurauksena heti. Kehitettyyn sopimus pohjaan otettiin maksuehdot sopimuskohtaan kahdeksan (8) ja palvelun keskeyttäminen ja sopimuksen purku sopimuskohtaan neljätoista (14). Ottamalla kyseiset so-

pimusehdot sopimus pohjaan haluttiin selventää, missä tilanteissa sopimusosapuolilla on oikeus palvelun keskeyttämiseen tai purkamiseen. Koska nykytilanteessa niistä ei ole sovittu, sovelletaan riitatilanteessa tällöin muun muassa muita oikeusnormeja, alalla vallitsevaa kauppatapaa ja tahdonvaltaista lainsäädäntöä. Kirjallisessa sopimuksessa Tilitoimisto X:llä on oikeus keskeyttää palvelut asiakkaan laskun maksun viivästymisen vuoksi, myötävaikutusvelvollisuuden laiminlyönnin vuoksi ja sopimuksen muun rikkomisen vuoksi. Mikäli näihin ei asiakkaalta tule oikaisua sopimukseen asetetun ajan puitteissa, Tilitoimisto X:n esitettyä kirjallisesti huomautuksen asiasta, sopimus voidaan purkaa. Asiakkaalle tulee sopimuksen purkioikeus, mikäli Tilitoimisto X olennaisesti sopimusta rikottuaan ei asiakkaan kirjallisesta huomautuksesta asetetun ajan puitteissa ala toimenpiteisiin tilanteen oikaisemiseksi. Molemmat voivat purkaa sopimuksen, mikäli sopimusosapuoli asetetaan konkurssiin tai haetaan saneeraus- tai velkajärjestelymenettelyyn. Usein monitulkintaisten ja hankalien oletussääntöjen soveltamiselta sopimuksissa saatetaan välttyä varautumalla häiriötekijöihin tilanteeseen sopivalla tavalla ja sopimalla niiden vaikutuksista ja menettelyistä, joita niihin liittyy (Haapio & Järvinen 2014, 106).

Irtisanomisesta ei sovita. Sopimalla selkeät irtisanomisajat voidaan sopimusosapuolten välillä päättää, mikä irtisanomisaika on kohtuullinen heidän välillään. Mahdollisessa irtisanomistilanteessa aikaa ei tällöin tarvitse alkaa erikseen määrittämään, kuten nykytilanteessa irtisanomisen tapahduttua joudutaan toimimaan. Kehitetystä sopimus pohjassa sopimuskohdassa kolmetoista (13) sopimuksen irtisanomisajaksi määritettiin kaksi kuukautta. Näin sopimusosapuolille jää aikaa valmistautua sopimuksen päättymiseen. Toimeksiantosopimukseen liittyvän erityiseen lojaliteettivaatimukseen perustuen luottamussuhteen järkkyyessä sopimus voidaan irtisanoa osapuolen toimesta. Sopimuksen irtisanominen aiheettomasti tuottaa toiselle osapuolelle oikeuden vaatia vahingonkorvausta. (Halila & Hemmo 2008, 138–139.)

Edellä käytyyn Tilitoimisto X:n nykytilanteeseen ja siitä saaduin tutkimustuloksien perusteella kehitetyn sopimus pohjan arvioinnin mukaan, voidaan sopimusten oikeudellisia vaikutuksia Tilitoimisto X:ssä kyetä selventämään solmimalla sopimukset kehite-

tyllä kirjallisella sopimus pohjalla. Tilitoimisto X ilmoitti sopimus pohjan valmistuttua, että se ottaa sopimus pohjan välittömästi käyttöönsä solmiessaan sopimuksia asiakasyritystensä kanssa.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli hakea ratkaisu siihen, miten Tilitoimisto X:n asiakas sopimusten oikeusvaikutuksia voitaisiin selventää. Arvioinnin mukaan niitä voidaan selventää solmimalla sopimukset kirjallisesti käyttäen kehitettyä sopimus pohjaa. Arvioinnin mukaan kirjallisella sopimuksella vahvistetaan sitovuutta ja voidaan toimia enemmän oikeusperiaatteiden mukaisesti. Selvisi myös, että solmimalla sopimukset kirjallisesti sovitun todentaminen helpottuu ja siten myös oikeusvarmuus eli lainkäytön ennustettavuus paranee. Yksilöllisesti palvelevalla sopimus pohjalla voidaan arvioinnin mukaan myös muun sopimisen ohella tarkemmin puuttua sopimussuhteissa havaittuihin ongelmiin. Näin varmistetaan muun muassa sopimuksen sisällön riittävää laatua ja vähennetään riskiä ajautua oikeudellisiin riitoihin, joissa sopimusten oletussääntöjen soveltaminen voi muodostua usein monitulkintaiseksi ja hankalaksi. Arvioinnissa tuli esiin kirjallisella sopimuksella voivan selventää sovellettavien oikeusnormien käyttöjärjestystä ja sopimusosapuolten oikeuksia, velvollisuuksia ja vastuita.

Edellä mainituista arvioinneista voidaan löytää joitain yhteneväisyyksiä aiemmin opinnäytetyön teoriaosuuden luvussa 4.5 ”Sopimiseen liittyviä muita tutkimuksia” esiin tuotuihin tutkimuksiin. Tutkimukset eivät kuitenkaan ole aivan täysin verrattavissa opinnäytetyöhön, koska niistä toisessa tutkittiin yritysten sopimusosaamista ja menettelytapoja teollisuudessa (Nysten-Haarala ym. 2006–2008) ja toisessa sopimus oikeudellisesti kiinteistö- ja rakennusalan kestosopimussuhteita (Tieva 2010).

Tutkimuksista voidaan kuitenkin tehdä joitakin samansuuntaisia havaintoja opinnäytetyön tulosten kanssa. Perusteluiksi yhteneväisyyksien todettavuudelle opinnäytetyön kanssa voidaan katsoa, että kaikissa tutkimuksissa kyseessä ovat liike-elämän toimijoiden väliset sopimussuhteet. Nysten-Haaralan ja muiden (2006–2008) tutkimuksen ja Tievan (2010) tutkimuksen voidaan katsoa liittyvän sopimusoikeuteen kuten tämänkin opinnäytetyön. Molemmista verrattavista tutkimuksista kävi esiin muutosten hallinnan tärkeys sopimisessa. Muuttuvat tilanteet tulisi huomioida jo sopimusta kehitettäessä ja ottaa mukaan asiakirjoihin, jolloin sopimuksella mahdollisesti edesautettaisiin ratkaisujen tekoa muutostilanteissa. Myös tämän tutkimuksen tutkimustulosten perusteella muutoksiin varautumisen todettiin olevan tärkeää. Molemmista verrattavissa tutkimuksissa todettiin palvelujen määrittäminen ja niistä sopiminen oleellisiksi asioiksi kuten tässäkin tutkimuksessa. Riskien hallintaan liittyen molempien verrattavien tutkimusten mukaan tulisi miettiä tarkoin sopimusta sen kannalta, mitkä ovat ne riskit, jotka huomioidaan sopimuksessa. Tämän tutkimuksen tutkimustulosten perusteella löytyi riskejä, joihin katsottiin olevan syytä varautua ottamalla sopimukseen ehdot maksuista, irtisanomisajoista, palvelun keskeyttämisestä, purkamisesta ja riidanratkaisusta. Lisäksi Tievan (2010) tutkimuksessa luottamuksen ja lojaliteettivelvollisuuden todettiin nousevan merkittäväksi asiaksi pitkäkestoisissa sopimussuhteissa. Tässä tutkimuksessa joidenkin asiakkaiden osalta lojaliteettiin kuuluvan myötävaikutusvelvollisuuden noudattamatta jättämisen koettiin aiheuttavan hankaluuksia palvelujen suorittamiseen liittyen ja sen vuoksi se otettiin voimakkaasti esille kehitetyssä sopimus pohjassa.

On kuitenkin muistettava, vaikka sopimus olisi kuinka perusteellisesti laadittu sillä ei kuinkaan voida välttämättä poistaa kaikkia ristiriitoja sopimusosapuolten väliltä. Sopimus aineiston toimituksesta ei takaa, että aineisto kirjallisen sopimuksenteon jälkeen toimitetaan aina ajallaan tai muutoin sovitulla tavalla. Se ei myöskään takaa sitä, että hintoja korotettaessa kiistat niistä loppuisivat kokonaan. Myöskään sitä, että ei jouduttaisi koskaan oikeudenkäynteihin, ei tällä sopimuksella voida taata. Mutta, kun sopimus on laadittu huolella, sen avulla saatetaan hyvinkin vähentää erimielisyyksiä. Mikäli riitaa kuitenkin syntyy, ensikädessä kirjallinen sopimus toimii ti-

lanteen määrittämisessä. Tarpeen tullen asiaa voidaan alkaa selvittämään ulkopuolisten asiantuntijoiden avustuksella. (Niemi ym. 2014, 4.)

Opinnäytetyöprosessin eteneminen

Opinnäytetyön aiheen, siihen liittyvän tutkimusongelman ja tutkimuskysymyksen selvittyä perehdyttiin sopimusoikeutta käsitteleviin oikeuslähteisiin ja muodostettiin näin pohja tutkimukselle. Sopimusoikeusopinnojen kautta oli muodostunut jo jonkinlainen suunta siitä, mitä ja mistä tietoa lähdettiin opinnäytetyön viitekehystä varten kokoamaan. Sopimusoikeuteen liittyvää lähdemateriaalia löytyi hyvin painettuna ja pääasiassa lähteet olivatkin painettuja kirjoja. Kansainvälisten lähteiden käyttö opinnäytetyössä on vähäistä, koska viitekehys työssä perustuu Suomen sopimusoikeuteen, josta johtuen säädöksiä ja oikeusperiaatteita sovelletaan kansallisesti. Teoriaan perehtymisen edetessä huomattiin, että kävi aina vain helpommaksi sisäistää luettua oikeuskirjallisuutta ja lakitekstejä. Toki luetun joukkoon jäi vielä epäselvyyksiäkin, mutta tämän opinnäytetyön teorian voidaan katsoa sisäistetyn riittävän hyvin tutkimuksen tekoa varten.

Opinnäytetyön kirjoittamisen rakenne luotiin Kanasen antamien ohjeiden mukaisesti (Kananen 2015a, 21–22). Lukujen alkuun liitettiin ohje, mitä luvun tulisi sisältää olakseen tehty opinnäytetyön edellytysten mukaisesti. Kirjoittaminen aloitettiin viitekehystä. Kaikki sopimusoikeuteen liittyvät tärkeät käsitteet pyrittiin määrittelemään. Teoriaosuus työssä oli aluksi laajempi, mutta sitä tiivistettiin lopulta hieman materiaalin mentyä liiaksi tutkimusalueen ulkopuolelle. Viitekehysten tultua pääosin kirjoitetuksi alettiin hahmottelemaan opinnäytetyön tutkimusasetelmaa. Tutkimusongelma ja tutkimuskysymys olivat selvillä, mutta se millä keinoin niihin saataisiin vastaus, olikin sitten työn vaikeimpia osuuksia. Vaikeaksi sen teki lähinnä aineiston analyysi- ja tulkintamenetelmien valinta. Parhaiten opinnäytetyöhön soveltuvien menetelmien löytämiseksi tutustuttiin useampaankin tutkimusmetodeita, aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä koskeviin teoksiin. Tutkimusta hahmoteltiin myös paperille miellekartaksi, jotta osattaisiin lopulta valita oikeat menetelmät, joiden avulla tutkimusongelma pyrittäisiin ratkaisemaan. Työssä lähdettiin etenemään laadullisella

lähestymistavalla, teemahaastattelulla, teorialähtöisellä sisällönanalyysillä ja toiminnallisella tulkinnalla. Opinnäytetyön teoriaosuus vielä hieman täydentyi työn muissa vaiheissa ja työn otsikkokaan ei tässä vaiheessa vielä ollut lopullinen.

Tilitoimisto X:n nykytilan kartoitusta varten teemoihin etsittiin aiheita koostetusta opinnäytetyön viitekehystä. Teemahaastattelun jälkeen aineisto litteroitiin ja mieleen tuli vielä muutamia kysymyksiä, joita haastateltavalle voitaisiin vielä esittää. Tultiin kuitenkin siihen tulokseen, että tutkimuksen kannalta nuo kysymykset eivät olleet relevantteja vaan olivat kysymyksiä, jotka olisi ollut mukava kysyä muuten vain. Yhteen kysymykseen kuitenkin haluttiin saada vielä varmistus jatkoahaastattelulla. Se koski Tilitoimisto X:n nimenkirjoitusoikeutta. Kysymys katsottiin tärkeäksi selvittää, koska mikäli tätä edustus-oikeutta ei tilitoimiston sopimuksista vastaavalla henkilöllä olisi, hänen tekemänsä sopimukset olisivat pätemättömiä.

Tutkimustulosten selvittyä lähdettiin toteuttamaan opinnäytetyön kehitysosuutta. Sopimuskeinoksi valittiin kirjallisen sopimus pohja ja sitä aloitettiin työstämään valittuja lähteitä (luku 6.3 ”Sopimus pohjan laatiminen”) apuna käyttäen. Kehitystyössä huomioitiin opinnäytetyön tutkimuksessa esiin tulleet ongelmat, toimeksiantajan toiveet ja sopimuksen riittävä kattavuus. Tilitoimisto X:n työntekijät olivat innokkaana mukana tässä opinnäytetyön vaiheessa ja heiltä saatiin hyvää materiaalia sopimus pohjan tekoon. Sopimus pohjasta muotoiltiin näin räätälöity versio heidän tarpeisiinsa. Sopimuksen onnistumisen arvioinnissa päädyttiin vertaamaan sitä nykyiseen suulliseen tapaan solmia sopimuksia. Tutkimuskysymykseen vastaamisen osalta perusteluja kehitetyn kirjallisen sopimuksen oikeudellisten vaikutusten selvittäjänä haettiin tutkimuksen viitekehystä. Tutkimuksen johdantoluku kirjoitettiin pikkujouluun muun työskentelyn ohella. Siitä pyrittiin luomaan mielenkiintoa herättävä. Pohdintaluvussa käsiteltiin lopuksi työn tuloksia, vertailtiin tutkimusta muihin tutkimustuloksiin, kerrottiin työn etenemisprosessista, arvioitiin luotettavuutta ja eettisyyttä sekä esitettiin jatkotutkimusaiheita.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa yhteydenpito tutkijan ja Tilitoimisto X:n välillä oli harvempaa, mutta nykytilan kartoittamisesta alkaen yhteydenpito lisääntyi. Varsinkin siinä vaiheessa, kun työssä edettiin sopimus pohjan kehittämiseen saakka, heidän mielenkiintonsa työtä kohtaan selvästi kasvoi. Kun he saivat ensimmäisiä sopimusversioita käsiinsä, he kenties huomasivat, miten tärkeästä asiasta on kysymys ja miten se kenties tulisi helpottamaan sopimusten tekoa. Tulevaisuudessa sopimukset Tilitoimisto X:ssä tullaankin solmimaan kehitetyllä sopimus pohjalla.

Luotettavuuden arviointi

Opinnäytetyön luotettavuuden huomioimiseen varauduttiin jo tutkimuksen alkuvaiheessa muun muassa kirjaamalla luotettavuuskriteerit ylös lukuun 2.2 ”Tutkimusmenetelmät, luotettavuus ja tutkimuskohde” (Kananen 2015a, 342). Opinnäytetyön luotettavuusarviointi tehdään laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteeristöä seuraten. Kananen (2015b, 113) mukaan se koostuu muun muassa vahvistettavuudesta, luotettavuudesta tutkitun kannalta ja arvioitavuudesta/dokumentaatiosta.

Vahvistettavuus opinnäytetyössä liittyy teemahaastattelun informantin litteroidun haastattelun, haastattelusta tehdyn tulkinnan ja tutkimustuloksen oikeaksi vahvistamiseen (Kananen 2015b, 113). Haastateltavalle lähetettiin sähköpostilla luettavaksi litteroitu teksti ja siitä tehty tulkinta ja haastattelun tutkimustulos. Haastateltava totesi niiden tuovan esiin sen, mikä hän oli hänen näkemyksensä asioista. Kehitettyyn sopimus pohjaan haastateltava oli myös hyvin tyytyväinen. Näihin perustuen voidaan todeta vahvistettavuuden lisäävän työn luotettavuutta.

Luotettavuutta tutkitun kannalta voidaan miettiä, miten tutkimukseen vastaamisessa on voinut vaikuttaa tutkimuksen luonne ja tutkimusaihe (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 3.3.2). Tutkimusaihe on saattaa olla yritykselle niin arka, että totuudenmukaisia tietoja ei siitä välttämättä saada. Tutkimuksessa se liittyi sopimukseen asiakasyritysten kanssa ja sitä voitaneen pitää arkana aiheena. Opinnäytetyössä kuitenkin tutkimuskohde ja haastateltava pysyivät anonyymeinä tästä johtuen, joten

oletettavasti tämä on vaikuttanut vastausten totuudenmukaisuuteen lisäämällä sitä. Haastattelusta saatuihin vastauksiin tulee silti suhtautua aina varauksella.

Opinnäytetyö pyrittiin dokumentoimaan riittävällä tasolla. Opinnäytetyötä tehdessä asioita kirjoitettiin myös ylös vihkoon. Näin mahdollistettiin niiden kirjoittaminen ylös tietokoneen ollessa kiinni. Pohdittiin muun muassa tutkimusongelmaa, tutkimuskysymyksiä, sopimusoikeuden käsitteitä, laitettiin ylös mahdollisia lähteitä, lukuihin tulevaa tekstiä ja tehtiin käsitekarttoja. Laitettiin yleensäkin ylös kaikki mieleen tulevan, minkä ajateltiin olevan tärkeää opinnäytetyön kannalta sen eri vaiheissa. Kanasen (2015a, 353) mukaan dokumentointi tulee tehdä riittävän tarkasti ja valinnat perustella hyvin tutkimusaineiston, menetelmien ja analyysivaiheiden osalta, jotta työn ulkopuoliset lukijat pystyisivät arvioimaan työstä tehtyjen johtopäätösten oikeellisuutta. Edellä mainitut asiat pyrittiin dokumentoimaan niin tarkasti, että ulkopuolinenkin lukija voisi tarkastella, onko saadut tulokset johdettu aineistosta. Katsottiin, että valituiksi tulivat oikeat tutkimusmenetelmät. Laadullisen lähestymistavan valinnan oikeellisuutta tutkimuksessa voidaan perustella pyrkimyksenä saada ilmiöstä ymmärrys eli tietoa siitä, mitä Tilitoimisto X:n sopimukseen asiakkaiden kanssa liittyy. Teemahaastattelua varten tehtiin haastattelusuunnitelma ja teemahaastattelurunko, joka on tämän tutkimuksen liitteenä 1. Pyrittiin valittujen teemojen avulla ”vangitsemaan” ilmiö, jotta saataisiin koottua sitä koskeva tutkimuskysymyksen kannalta mahdollisimman kattavan aineisto (Kananen 2015a, 149). Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu sopi tähän tutkimukseen, koska sen avulla katsotaan kerätyn tarvittava ja oleellinen tieto tutkimusta varten. Mikäli olisi käytetty täsmällisempiä strukturoituja kysymyksiä, keskustelunomaisuus haastattelussa olisi kärsinyt ja haastattelussa olisi voinut jäädä tutkimuksen kannalta tärkeitä asioita selvittämättä.

Analyysimenetelmänä käytettiin laadullista teorialähtöistä sisällönanalyysia. Teemat johdettiin teoriasta ja niihin etsittiin saadusta aineistosta sisältöjä lausumista, jotka kuvastavat teemoja. Saatuja lausumia analysoitiin tarkemmin etsimällä teoriasta niille merkitykset. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 115.) Aineisto tulkittiin Tilitoimisto X:n

toimintamallien mukaan, koska tarvittiin kuvaus sen nykyisestä toiminnasta sopimusten solmimisten suhteen.

Haastattelun tulokinnan osalta pyrittiin läpinäkyvyyteen ja osaltaan sen koettiin mahdollistuneen hyvin, koska haastateltavia oli vain yksi. Pyrittiin myös päättämään ja luokittelemaan tutkimuksessa esiintyvät asiat loogisesti sekä perustelevaan päätelmät. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006, luku 3.3.3) mukaan muun muassa tutustumalla samaan aihepiiriin kuuluviin muihin tutkimuksiin, voidaan havaita ovatko tulokset tutkimuksissa samansuuntaisia, jolloin ne lisäävät tutkimuksen informaatioarvoa ja luotettavuutta. Näiden lisäämiseksi tutkimustuloksia tarkasteltiin kahteen muuhun tutkimukseen nähden, jotka oli tehty teollisuuden ja kiinteistö- ja rakennusalan yrityksille sopimusoikeuteen liittyen. Etsinnöistä huolimatta ei löydetty tilitoimistolle tehtyä relevanttia tutkimusta, johon tätä tutkimusta olisi voinut vertailla.

Kaikki lukijaa ajatellen tärkeäksi katsotut käsitteet pyrittiin määrittelemään selvästi. Opinnäytetyön lähteet merkittiin heti ylös tekstiviitteeksi ja lähdeluetteloon niitä käytettäessä, jotta ne eivät unohtuisi tai sekoittuisi toisiinsa. Husan ym. (2008, 102) mukaan lähdeviitteitä ei tarvitse merkitä tuotaessa esiin perustietoja ja jo aiemmin tekstissä dokumentoituja tietoja. Opinnäytetyössä ilman viittauksia lähteisiin esitettiin vain yleistietoa ja tutkijan omia ajatuksia. Joihinkin tietoihin, jotka oli jo aiemmin dokumentoitu ja niihin viitteet merkitty opinnäytetyössä, katsottiin aiheettomaksi merkitä lähdeviitettä uudelleen. Osaan on katsottu tarpeelliseksi laittaa lähdeviite uudestaan. Lähdemateriaali pyrittiin kokoamaan mahdollisimman uusista tarkoituksenmukaisista teoksista.

Eettisyyden arviointi

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistamana tutkimus tulee suorittaa hyvän tieteellisen käytännön mukaan (Varantola, Launis, Helin, Spoof & Jäppinen 2012, 5). Tutkittavalta pyydettiin lupa tutkimuksen suorittamiseen ja kerrottiin tutkittavalle tutkimuksen eteneminen. Haastateltavan kanssa keskusteltiin tutkimuksen luotettavuudesta ja anonyymiudesta. Sovittiin, että tutkimusaineistoa saa käsitellä vain tutki-

ja ja ainoastaan haastateltavan luvalla myös muu tutkimuksen kannalta tarpeellinen henkilö. Haastateltavan ja kohdeyrityksen nimet pidetään salassa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 312.)

Tutkimus tehtiin noudattaen rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkimustiedot tuotiin esiin vääristelemättä sitä tai muiden tutkijoiden työtä. (Varantola ym. 2012, 6.)

Tilitoimiston tulevaisuus

Palvelut sähköistyvät nykyaikana kovaa vauhtia ja näin on suunta myös taloushallinnon suhteen. Pysyäkseen mukana kilpailussa toimintaympäristön muuttuessa, kehittääkseen toimintaansa ja tarjotakseen asiakkailleen parempaa palvelua myös Tilitoimisto X:ssä on kartoitettu sähköisten palveluiden käyttöönottoa. Tilitoimisto X:n nykyisten asiakkaiden osalta olisi kuitenkin myös hyvä tarkemmin selvittää, kuinka he suhtautuvat sähköisiin taloushallinnon palveluihin. Moniko olisi valmis siirtymään käyttämään sähköisiä palveluja? Näin saataisiin tietoa, kuinka halukkaita asiakkaat olisivat siirtymään sähköisten palvelujen pariin ja missä mittakaavassa ne voitaisiin ottaa käyttöön.

Harkittaessa siirtymistä käyttämään sähköisiä taloushallintopalveluja, olisi sen mukaan tuomia kustannuksia myös syytä selvittää tarkemmin. Mikä olisi se ansaintalogiikka, jolla Tilitoimisto X:n liiketoiminta saataisiin pysymään mahdollisimman kannattavana siirryttäessä perinteisten taloushallinnon palvelujen ohella käyttämään sähköisiä palveluja? Olisi myös hyvä selvittää, mitä hinnoittelumallia käyttämällä sekä Tilitoimisto X, että sen asiakas voisivat hyötyä eniten. Selvitystä tarkemmin vaatisivat myös nykyisten ja sähköisten palvelujen integroitavuus toisiinsa ja sähköisen palveluun siirtymisen myötä mahdollisesti poisjäävät nykyiset palvelut sekä niiden irtisanomisajat ja -tavat. Palvelujen sähköistyminen vaatisi myös sopimisen osalta uudenlaisen sopimus pohjan kehittämistä, jossa huomioitaisiin sopimusehdot sähköistymisen myötä, Tilitoimisto X:n, sen asiakkaan ja sähköisiä taloushallintopalveluja tuottavan yrityksen suhteen.

Lähteet

Carlsson, M., Fogelholm, C., Herler, C., Krook, Å., Lindquist, A., Merikalla-Teir, H., Syrjänen, J., Tuominen, S. & von Weissenberg, U. 2014. Sopimusriskit. Helsinki: Sanoma Pro.

Haapio, H. & Järvinen, M. 2014. Toimittajat. Yritysten sopimus- ja vastuuketjut. Sopimusten hallinta käytännössä. 2. uud. p. Helsinki: Tietosanoma.

Halila, H. & Hemmo, M. 2008. Sopimustyytit. Helsinki: Talentum.

Hemmo, M. 2003a. Sopimusoikeus I. Helsinki: Talentum.

Hemmo, M. 2003b. Sopimusoikeus II. Helsinki: Talentum.

Hemmo, M. 2005. Vahingonkorvausoikeus. Helsinki: WSOYpro.

Hemmo, M. 2013. Velvoiteoikeuden perusteet. 2. uud. p. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta.

Hietala, H., Järvensivu, P., Kaivanto, K. & Kyläkallio, K. 2013. Yrityksen asiakirja- ja sopimusopas. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hoppu, E. & Hoppu, K. 2011. Kauppa- ja varallisuus oikeuden pääpiirteet. 13. p. Helsinki: WSOYpro.

Husa, J., Mutanen, A. & Pohjolainen, T. 2008. Kirjoitetaan juridiikkaa. 2. uud. p. Helsinki: Talentum.

Jaakkola, T. & Sorsa, K. 2005. Liiketoiminnan sopimukset. Helsinki: Edita.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015a. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015b. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karttunen, T., Laasanen, H. Sippel, L. Uitto, T. & Valtonen, M. 2015. Juridiikan perusteet. 5. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro.

Kumar, R. 2011. Research methodology. London: Sage Publications Ltd.

Kyläkallio, K. 2013. Yritysjuridiikka. Helsinki: Edita.

L 31.12.1734/3. Kauppakaari. Viitattu 28.6.2016. Valtion säädöstietopankki Finlex.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1734/17340003000#L18>.

L 13.6.1929/228. Laki varallisuusosoikeudellisista oikeustoimista. Viitattu 15.6.2016.
Valtion säädöstietopankki Finlex.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1929/19290228#L1>.

L 2.2.1979/130. Prokuralaki. Viitattu 1.7.2016. Valtion säädöstietopankki Finlex.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1979/19790130>.

Lehtinen, T. 2006. Kansainvälisen kaupan liikesopimus ja remburssi. Helsinki: Suomalainen lakimiesyhdistys.

Niemi, P., Pekkanen, P., Seppänen, K., Karppinen, H. & Forsström, N. 2014. Lähiruokatoimijoiden sopimusopas. Viitattu 18.8.2016.
http://www.lut.fi/documents/10633/277338/LahiSopu201409_share.pdf/21194040-f8fb-4c99-a936-e75757f951ef.

Norri M. 2014. Laki ja miten sitä luetaan. Helsinki: Lakimiesliitto.

Norros, O. 2012. Velvoiteoikeus. Helsinki: Sanoma Pro.

Norros, O. 2015. Johdatus velvoiteoikeuteen. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta.

Nyblin, K. 2012. Riidanratkaisu. Käsikirja yrityksille. Helsinki: Talentum.

Nysten-Haarala, S., Sorsa, K., Salmi-Tolonen, T., Visuri, K., Lee, N., Pohjonen S. & Lehto, J. 2006–2008. SOPO - Sopimusosaaminen teollisuuden elinkaari- ja palveluliiketoiminnassa. Sopimusosaaminen liiketoiminnassa ”Corporate Contracting Capabilities” (CCC) tutkimuskonsortion loppuraportti 1.1.2006 – 30.4.2008. Joensuun yliopiston koordinoima yliopistohanke, lisäksi siihen kuuluivat Lapin yliopisto ja Helsingin yliopisto. Viitattu 19.8.2016.
<http://www2.uef.fi/documents/16189/1381049/SOPOFinals5.pdf/c81edf24-5a96-4641-bb66-82611726dce1>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 2.8.2016.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>.

Saarnilehto, A. 2009. Sopimusoikeuden perusteet. Helsinki: Talentum.

Suojanen, K., Savolainen, H., Korte, A. & Vanhanen, P. 2015. Lakiopas. Juridiikan perusteet. Helsinki: KS-Kustannus.

Tieva, A. 2010. Pitkäkestoisuus kiinteistö- ja rakennusalan sopimussuhteissa. Väitöskirja. Aalto-yliopiston teknillinen korkeakoulu, Insinööritieteiden ja arkkitehtuurin tiedekunta, rakentamistalous. Viitattu 19.8.2016.
<http://lib.tkk.fi/Diss/2010/isbn9789526033860/isbn9789526033860.pdf>.

Tolonen, H. 2003. Oikeuslähdeoppi. Helsinki: WSOY lakitieto.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uud. p. Helsinki: Tammi.

Varantola, K., Launis, V., Helin, M., Spoof., S. & Jäppinen, S. 2004. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 21.8.2016.
http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf.

Virolainen, J. & Pölönen, P. 2003. Rikosprosessin perusteet. Rikosprosessioikeus I. Helsinki: WSOY lakitieto.

YSE KL2004. Alan yleiset sopimusehdot. Taloushallintoliitto. Viitattu 4.8.2016.
<https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/palvelut-ja-sopiminen/alan-yleiset-sopimusehdot>.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Teemahaastattelun runko	
Yrityksen taustatiedot	
Yrityksen nimi	Salassa pidettävä (Tilitoimisto X)
Toimiala	Konsultointipalvelut: liikkeenjohto (päätoimiala)
Teemahaastattelun toteutus	
Haastattelija	Pirjo Ranni
Ajankohta	27.7.2016
Haastattelun kesto	1 h
Haastateltava henkilö	Tilitoimisto x:n sopimuksista päättävä työntekijä
Asema	Johdon assistentti
Teemat	
Teema 1	Tilitoimiston nykytilanne ja toimintatavat Millä tavalla asiakassuhde syntyy? Millä tavalla sopimukset solmitaan? Mistä asioista sopimuksella sovitaan?
Teema 2	Vaikeudet/ongelmat sopimussuhteissa asiakasyritysten kanssa Mitä hankaluuksia on tullut esiin? Kuinka niistä on selviydytty?
Teema 3	Olosuhteiden muutoksiin varautuminen Miten esim. palvelujen hintaa on mahdollista korottaa? Miten sopimuksen irtisanomisen/purkamisen tapahtuu?
Teema 4	Tilitoimiston toiveet kehitettävän toimeksiantosopimuksen suhteen Mitkä ovat tilitoimiston tulevaisuuden näkymät?
Jatkohaastattelu 12.8.2016	Onko Tilitoimisto X:n sopimuksista päättävällä työntekijällä edustus oikeus?

(Kananen 2015a, 155, muokattu.)

Liite 2. Toimeksiantosopimus

Toimeksiantosopimus

1. Osapuolet

Tilitoimisto X
Asiakasyritys

2. Yhteyshenkilöt ja yhteystiedot

Tilitoimisto X
Asiakas

3. Yleistä

Asiakas antaa tällä sopimuksella tilitoimistolle sovittujen palveluiden hoitamisen tässä sopimuksessa kuvatuilla ehdoilla. Sopimus astuu voimaan, kun sopimusosapuolet ovat allekirjoittaneet toimeksiantosopimuksen ja asiakkaan tilaus on vahvistettu tilitoimiston toimesta. Sopimusosapuolelle on ilmoitettava yhteystietojen ja yhteyshenkilöiden muuttumisesta.

4. Ilmoitukset

Kaikki ilmoitukset tähän sopimukseen liittyen on toimitettava toiselle osapuolelle tiedoksi viipymättä. Mikäli osapuoli ei ole tavoitettavissa, ao. tieto on toimitettava niin kuin se olisi toimitettu osapuolen ollessa tavoitettavissakin.

5. Tilitoimiston huolellisuusvelvoite

Tilitoimisto vastaa oman toimintansa ammattitaitoisesta ja huolellisesta täyttämisestä. Asiakasta informoidaan tämän kirjanpidon puutteellisuudesta siten kuin tilitoimistolta voidaan kohtuudella edellyttää.

6. Asiakkaan huolellisuusvelvoite

Asiakas on velvollinen täyttämään oman myötävaikutusvelvollisuutensa sovittujen palvelujen osalta. Asiakkaan tulee toimittaa palvelujen täyttämiseksi edellytettävä aineisto velvoitetussa aikataulussa ja maksaa sovitut maksut ajallaan.

7. Tehtävät työt, veloitusperusteet ja laskutus

Tehtävät työt

A= asiakas hoitaa, T= tilitoimisto hoitaa ja E= asiasta ei ole sovittu

Tositeaineiston järjestäminen	_____
Tositteiden tiliöinti	_____
Tapahtumien tallentaminen ____ kk välein	_____
Pää- ja päiväkirjojen laatiminen ____ kk välein	_____
Tuloslaskelma ja tase ____kk välein	_____
Arvonlisäveroilmoituksen toimittaminen verottajalle	_____
Työnantajasuoritusten ilmoituksen toimittaminen verottajalle	_____
Työnantajan vuosi-ilmoitusten toimittaminen verottajalle	_____
Työnantajan vuosi-ilmoitusten toimittaminen vakuutusyhtiölle	_____
Tilinpäätöksen laatiminen sisältäen tuloslaskelman ja taseen, liitetietoineen ja tase-erittelyineen	_____
Tilinpäätöstä koskevan hallituksen pöytäkirjan laatiminen	_____
Tilinpäätöstä koskevan yhtiökokouksen pöytäkirjan laatiminen	_____
Veroilmoituksen laatiminen liitteineen	_____
Palkanlaskenta	_____
Laskutus	_____
Laskujen maksut	_____
Palkkojen maksut	_____
Myyntireskontra	_____
Aineiston toimitus	_____
Aineistojen arkistointi	_____
Kirjanpitoaineiston sähköinen arkistointi	_____

Veloitusperusteet

Hinnasto edellä mainituille tehtäville (+alv):

Perushinta _____ €/kk sisältäen edellä mainitut tilitoimistolle sovitut työt lukuun ottamatta seuraavien töiden veloituksia:

Vientihinta	_____ €/vientitapahtuma
Arvonlisäveroilmoitukset	_____ €/kpl
Arvonlisäveroilmoitus EU -myynnit	_____ €/kpl
Työnantajasuoritukset	_____ €/kpl
Tyel -ilmoitus	_____ €/ilmoitus
TVR -ilmoitus	_____ €/ilmoitus
Palkanlaskenta	_____ €/palkka
Laskujen ja palkkojen maksut	_____ €/h
Palkkojen vuosi-ilmoitus	_____ €/ilmoitus
Osinkojen vuosi-ilmoitus	_____ €/ilmoitus
Tapaturmailmoitus	_____ €/ilmoitus
Urakkailmoitus	_____ €/ilmoitus
Työntekijäilmoitus	_____ €/ilmoitus
Välitilinpäättös	_____ €/h
Tilinpäättöksen laatiminen	_____ €/h
Veroilmoituksen laatiminen	_____ €/h
Budjetin laatiminen	_____ €/h
Konsultointi	_____ €/h
Tositejärjestely	_____ €/h
Selvitystyöt	_____ €/h

Aineistosta aiheutuvat kulut esim. toimituskulut todellisten kustannusten mukaan. Muut mahdolliset työt sovitaan erikseen.

Laskutus

Sopimuksen mukaan.

8. Maksuehdot ja viivästysseuraamukset

Maksuehto on _____ päivää laskun päiväyksestä. Laskutus on ulkoistettu perintätoimistolle. Viivästyskorko ja perintäkulut hoidetaan perintätoimiston ehtojen mukaan.

9. Maksujen muutokset

Tilitoimistolla on oikeus muuttaa maksuja vastaavasti työvoimakustannusten ja muiden maksujen määräytymisperusteiden muuttuessa. Tilitoimiston tulee ilmoittaa maksujen muutoksista asiakkaalle kirjallisesti/sähköpostilla viimeistään kolmekymmentä (30) päivää ennen kuin muutos astuu voimaan. Asiakkaalla on oikeus tällöin neljäntoista (14) päivän kuluessa ilmoituksen päiväyksestä lukien kirjallisesti/sähköpostilla irtisanoa sopimus muutoksen voimaantulopäivänä.

Tilitoimistolla on oikeus muuttaa maksuja vastaavasti myös, jos maksujen perusteet muuttuvat lainmuutoksen tai viranomaismääräysten johdosta. Muutoksista tulee ilmoittaa asiakkaalle viimeistään neljäntoista (14) päivää ennen muutoksen voimaan astumista.

10. Sopimusosapuolten vastuuta

Tilitoimisto suorittaa palvelut ja antaa asiantuntemuksensa näiden sopimusehtojen mukaisesti asiakkaan käytettäväksi. Tilitoimisto ilmoittaa asiakkaalle virheistä, joita se havaitsee asiakkaan toimittamassa aineistossa. Tilitoimiston velvollisuuksiin ei kuitenkaan sisälly asiakkaan toimittaman aineiston mahdolliset lasku- ja muiden virheiden tarkkailu tai korjaaminen tai asiakkaan antamien tietojen tarkastaminen tai yleensäkin asiakkaalle kuuluva tietojen hankkiminen palvelujen suorittamiseksi.

Asiakas kirjanpitovelvollisena on vastuussa kirjanpidostaan, verovelvollisena veroistaan ja työnantajana henkilöstöllensä työnantajavelvoitteestaan. Asiakas vastaa asianmukaisten valvonta- ja viranomaisilmoitusten tekemisestä ja tarpeellisten lupien ja oikeuksien hankkimisesta sekä niiden voimassa pitämisestä. Vastuut näistä eivät kuulu tilitoimistolle. Asiakkaan on huolehdittava liiketapahtumia kuvaavan asianmukaisen aineiston kokoamisesta, säilyttämisestä ja toimittamisesta tilitoimistolle. Vastuu siitä, että tilitoimistolle toimitetut tiedot ja aineisto ovat oikeita, täydellisiä ja ne kuuluvat kirjanpitoon on asiakkaalla.

11. Aineiston toimittaminen

Asiakas vastaa aineiston toimittamisesta ajoissa.

Aineisto tulee toimittaa tilitoimistolle seuraavasti:

- Kirjanpitoaineisto kokonaisuudessaan kohdekuukauden päättymisestä seuraavan kuukauden 12. päivään mennessä, pois lukien palkkatiedot, jotka tulee toimittaa kohdekuukautta seuraavan kuukauden 5. päivä mennessä, mikäli asiakas laskee palkat itse ja tilitoimisto tekee ilmoituksen
- Palkanlaskenta-aineisto seitsemän (7) päivää ennen sen hyväksymis- ja maksupäivää
- Tilinpäätöstä ja verotusta varten tarvittava aineisto tilikauden päättymisestä viimeistään 30 päivän kuluessa
- Muun aineiston osalta toimitus tulee tehdä viimeistään kymmenen (10) arkipäivää ennen määräaikaa.

Asiakkaan tulee täyttää oma osuutensa palveluihin liittyen tunnollisesti sopimuksen ehtojen, viranomaisten ja tilitoimiston antamien ohjeistuksien ja suositusten mukaan. Asiakkaan on vastattava viipymättä tilitoimiston esittämiin tiedusteluihin ja tarkistuspyyntöihin.

12. Salassapito ja aineiston hallinta

Kumpikin on velvollinen pitämään salassa toiselta saamansa tiedot. Aineisto, jonka tilitoimisto on tuottanut ja tietokantojen oikeudet kuuluvat tilitoimistolle. Asiakkaan tilitoimistolle antaman aineiston oikeuksiin tämä ehto ei vaikuta.

Tilitoimistolla on oikeus pitää halussaan asiakkaan aineiston pohjalta laaditut ja muut asiakasta varten laaditut aineistot siihen saakka, kunnes asiakas on maksanut tilitoimistolle kaikki sen saatavat, huomioiden tilanteeseen vaikuttavat mahdolliset konkurssi- ja muun pakottavan lainsäädännön ehdot. Asiakkaan aineisto luovutetaan viipymättä tilitoimiston saatua maksun. Sopimuksen päättymisen jälkeen tilitoimistolla on oikeus säilyttää kopiot laatimastaan aineistosta. Asiakkaan aineiston säilyttämisestä voidaan periä erikseen maksua.

13. Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Sopimus on toistaiseksi voimassaoleva. Se voidaan irtisanoa (2) kuukauden irtisanomisajalla päättymään irtisanomispäivästä kahden kuukauden päähän eteenpäin laskettuna vastaavana päivänä.

14. Palvelun keskeyttäminen ja sopimuksen purku

Palvelut on oikeus keskeyttää, mikäli

- Asiakkaan maksun viivästys tilitoimistolle on yli seitsemän (7) päivää
- Asiakas ei toimita sovitun mukaisesti tarvittavia tietoja ja aineistoa tai muutoin jättää täyttämättä myötävaikutusvelvollisuutensa palvelujen tuottamisessa
- Asiakas rikkoo muutoin sopimusta tai lakeja ja viranomaisten määräyksiä, ohjeita ja suosituksia, jotka ovat tärkeitä palvelujen tuottamisen kannalta.

Mikäli tilanteeseen ei asiakkaalta tule oikaisua seitsemän (7) päivän kuluessa tilitoimiston huomautettua siitä kirjallisesti, tilitoimistolle tulee oikeus sopimuksen purkamiseen.

Tilitoimiston olennaisesti rikkoessa sopimusta ryhtymättä seitsemän (7) päivän aikana asiakkaan kirjallisesta huomautuksesta tilanteen oikaisemiseen tulee asiakkaalle oikeus sopimuksen purkamiseen.

Sopimus voidaan purkaa kummankin sopimusosapuolen toimesta, mikäli toinen osapuoli asetetaan konkurssiin tai haetaan saneeraus- tai velkajärjestelymenettelyyn.

15. Aiemmat sopimukset

Tämä sopimus sopimusehtoineen syrjäyttää kaikki aikaisemmin sopimusosapuolten välillä tehdyt toimeksiantosopimukset sisältäen suulliset ja kirjalliset ilmoitukset.

16. Ylivoimainen este

Sopimusosapuolen sopimusvelvoitteiden täyttämisen estymisen johtuessa ylivoimaisesta esteestä, sopimusosapuoli vapautetaan sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä ja sanktioista olosuhteiden edellyttämäksi ajaksi. Ylivoimaisena esteenä voidaan pitää muun muassa lakkoa, työsulkua, työselkkausta, tulipaloa, muuta onnettomuutta tai kriisitilannetta, ukkosvauriota, muuta luonnontapahtumaa sekä viestintä- tai sähköhäiriötä. Muita vapauttamisperusteita voivat olla viranomaisesta tai pankista johtuva virhe tai viivästys, laitteisto-, ohjelmisto-, yhteys- tai linjavika, tietoliikenteen tai -yhteyksien katkeaminen, keskeytys ja häiriö sekä verkko-operaattorin suorittama toimenpide. Sopimusosapuolelle tulee viipymättä ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä ja sen päättymisestä.

17. Vastuunrajoitus

Tilitoimisto on velvollinen korvaamaan asiakkaalle vain huolimattomuudellaan aiheutuneet välittömät vahingot. Tilitoimisto ei kuitenkaan vastaa välillisistä vahingoista kuten esimerkiksi tulon liikevaihdon tai markkinoiden menetyksestä, palvelun tai tuotannon keskeytymisestä, voitosta, joka jää saamatta tai muista vastaavista vahingoista. Tilitoimisto ei vastaa asiakkaan veroista, jälkiveroista tai veronkorotuksista.

Välittömän vahingonkorvauksen yläraja on voimassa olevan vastuuvakuutuksen yläraja, mikäli se korvaa kyseisen vahingon. Muussa tilanteessa yläraja on aina enintään 10 000 euroa yhdessä vahinkotapahtumassa ja vahinkotapahtumista, jotka ovat ilmenneet saman tilikauden aikana yhteensä korkeintaan 20 000 euroa. Vaikka vahinkoon olisi vaikuttanut saman virheen toistuminen ja vaikka vahingon vaikutus ulottusi useampaan tilikauteen, katsotaan vahingon tällöin olevan yksi vahinkotapahtuma. Tilikauden aikana, jona vahinko olennaisilta osiltaan ilmeni, katsotaan vahingon ilmenneen kokonaan tämän tilikauden aikana, vaikka jokin osa siitä ilmenisi muulla tilikaudella.

Tilitoimiston vastaa edellä todetuin rajoituksin, ilman muita seuraamuksia, aiheuttamistaan sopimusrikkomus-, virhe- tai laiminlyöntitilanteista. Asiakkaan on kuitenkin osoitettava vahingon tapahtuneen tilitoimiston jättämisestä suorittamatta asianmukaisesti ja ajallaan sopimuksen mukaisen toimenpiteen, joka suorittuna olisi estänyt vahingon tai rajoittanut sitä. Tilitoimisto on velvollinen korvaamaan vahingon vain sikäli ja siltä osin, kun asiakas pystyy tämän osoittamaan.

Asiakas on vastaavasti korvausvelvollinen tilitoimistolle aiheutuneista asiakkaan aiheuttamista tuottamuksellisista vahingoista.

18. Riidanratkaisulauseke

Tähän sopimukseen liittyvät mahdolliset erimielisyydet osapuolet pyrkivät sopimaan keskinäisin neuvotteluin. Ellei erimielisyyttä saada ratkaistua ulkopuolisen sovittelijankaan avulla, se ratkaistaan Keski-Suomen kärjäoikeudessa.

Päiväys ja allekirjoitukset

Sopimus on tehty kahtena samanasaisena kappaleena, yksi molemmille sopimusosapuolille.

Asiakas

Tilitoimisto